

# Pensjonister i informasjonssamfunnet

Ragnhild Amdam

Øyvind Karlstad



Masteroppgave ved Avdeling for Forvaltningsinformatikk

Juridisk fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2007

## Forord

Denne masteroppgaven er skrevet ved Avdeling for forvaltningsinformatikk, Universitetet i Oslo og omhandler pensjonister i informasjonssamfunnet. Et tverrfaglig studie i en tverrfaglig verden.

Det å skrive oppgave sammen gir på mange måter en stor fordel, der en i tunge stunder kan motivere hverandre og alltid ha en å diskutere med. Utfordringene er i første omgang mangelen på kontroll på innhold og den utviklingen arbeidet tar. Dette har vært en spennende prosess. En erfarer at ingen andre har akkurat de samme tankene som deg.

En stor takk til vår veileder Arild Jansen, for god faglig veiledning og konstruktiv kritikk. Vi ønsker også å takke alle ansatte og studenter på Senter for rettsinformatikk og Avdeling for forvaltningsinformatikk som har bidratt med nyttige innspill, gode diskusjoner og et supert arbeidsmiljø.

Den største takk rettes imidlertid til våre nærmeste for avkobling, inspirasjon og for at de har holdt ut med oss i denne hektiske og krevende perioden av våre liv.

*Oslo april 2007*

Ragnhild Olin Amdam og Øyvind Karlstad

# Innholdsfortegnelse

<b>FORORD .....</b>	<b>2</b>
<b>INNHALDSFORTEGNELSE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>8</b>
1.1 BAKGRUNN .....	8
1.1.1 Digitale skiller .....	9
1.1.2 Offentlige tjenester på nett .....	9
1.2 DET FORVALTNINGSINFORMATISKE PERSPEKTIVET .....	9
1.3 FORSKNINGSMETODE OG TEORETISK UTGANGSPUNKT .....	10
1.4 OPPGAVENS VIDERE FREMSTILLING .....	11
<b>2. LITTERATURGJENNOMGANG .....</b>	<b>12</b>
2.1 DIGITALE SKILLER.....	12
2.1.1 Bakgrunn.....	12
2.1.2 Hvordan definere digitale skiller .....	13
2.1.3 Tre ulike rammeverk for ”digitale skiller” .....	14
2.1.4 Digitale skiller i et globalt, sosialt og demokratisk perspektiv .....	14
2.1.5 Fra ”digitale skiller” til ”sosial inkludering” .....	20
2.1.6 Bourdieus begreper overført til informasjonssamfunnet .....	26
2.1.7 Tilgang, bruk og meningsfull bruk av IKT.....	28
2.1.8 Kjerne, perifer og ekskluderte brukere .....	29
2.1.9 Årsaker til at man er ekskludert eller ikke-bruker .....	31
2.2 PENSJONISTER OG IKT .....	32
2.2.1 Avklaring av begrepsbruk: pensjonister, eldre og seniorer.....	32
2.2.2 Den tredje alder .....	32
2.2.3 Ulikheter og fellestrekk blant pensjonister .....	33
2.2.4 Gerontologien .....	34
2.2.5 Digitale skiller og eldre i Norge .....	36
2.2.6 Hvordan sosialiseres eldre IKT-brukere?.....	38
2.2.7 Eldres holdninger til bruk og ikke-bruk av IKT.....	40
2.2.8 Nyansering av Eldres bruk og ikke-bruk av IKT .....	41

2.3	OFFENTLIGE TJENESTER PÅ NETT .....	44
2.3.1	<i>Medborger i informasjonssamfunnet</i> .....	45
2.3.2	<i>E-forvaltning</i> .....	47
2.3.3	<i>Rettsinformasjon</i> .....	53
2.3.4	<i>Effektiv oppgaveløsning</i> .....	58
2.3.5	<i>Deltakelse</i> .....	58
2.4	OPPSUMMERING AV LITTERATURGJENNOMGANG .....	63
2.5	FORSKNINGSPØRSMÅL .....	64
2.5.1	<i>Forskningsspørsmål 1</i> .....	64
2.5.2	<i>Forskningsspørsmål 2</i> .....	66
	<i>Forskningsmodell for forskningsspørsmål 1 og 2</i> .....	70
2.5.3	<i>Forskningsspørsmål 3</i> .....	71
<b>3.</b>	<b>UNDERSØKELSE SOPPLEGG .....</b>	<b>73</b>
3.1	METODETILNÆRMINGER .....	73
3.1.1	<i>Kvalitativ versus kvantitativ metode</i> .....	73
3.1.2	<i>Pragmatisk tilnærming</i> .....	73
3.2	NÆRMERE OM DATAINNSAMLINGSMETODENE .....	74
3.2.1	<i>Kvalitative intervjuer</i> .....	75
3.2.2	<i>Kvalitativ innholdsanalyse</i> .....	77
3.2.3	<i>Kvantitativ spørreskjemaundersøkelse</i> .....	77
3.2.4	<i>Datakvalitet</i> .....	85
3.2.5	<i>Forskingsetikk og personvern</i> .....	86
<b>4.</b>	<b>RESULTATER FRA SPØRREUNDERSØKELSEN .....</b>	<b>91</b>
4.1	BAKGRUNNSOPPLYSNINGER .....	91
4.1.1	<i>Bosted</i> .....	91
4.1.2	<i>Alder- og kjønnsfordeling</i> .....	92
4.1.3	<i>Husholdsammensetning</i> .....	92
4.1.4	<i>Utdannelsesnivå</i> .....	93
4.1.5	<i>Økonomisk situasjon</i> .....	93
4.1.6	<i>Foreningsmedlemskap</i> .....	95
4.1.7	<i>Oppsummering/delkonklusjon</i> .....	95
4.2	TILGANG OG BRUK .....	96

---

4.2.1	<i>Bruk av Internett i hverdagen</i> .....	96
4.2.2	<i>Tilgang i hjemmet</i> .....	97
4.2.3	<i>Egenfølt Internettkompetanse</i> .....	98
4.2.4	<i>Læresituasjon sett i forhold til kjønn og utdanning</i> .....	100
4.3	PENSJONISTERS BRUK AV ULIKE NETT-TJENESTER .....	101
4.3.1	<i>Meningsfull bruk</i> .....	101
4.3.2	<i>Signifikans</i> .....	102
4.3.3	<i>Hva utvalget vårt bruker Internett til</i> .....	102
4.4	PENSJONISTERS BRUK AV OFFENTLIGE TJENESTER PÅ NETT .....	113
4.4.1	<i>Bruk av offentlige nettsteder</i> .....	113
4.4.2	<i>Pensjonisters bruk av spesifikke e-forvaltningstjenester</i> .....	115
4.4.3	<i>Kontakt med kommunen gjennom Internett</i> .....	116
4.4.4	<i>Omfang av bruk</i> .....	117
4.4.5	<i>Pensjonister som e-medborgere</i> .....	118
4.5	FORKLARING I VARIASJON .....	122
4.5.2	<i>Teknologisk kapital versus medborgerkapital</i> .....	125
4.5.3	<i>Motivasjon og behov</i> .....	128
4.5.4	<i>Oppsummering og overgang til neste kapitel</i> .....	132
<b>5.</b>	<b>UTESTENGT FRA INFORMASJONSSAMFUNNET</b> .....	<b>133</b>
5.1	OFFENTLIGE UTREDNINGER OM ELDRE OG IKT .....	134
5.1.1	<i>eNorge-planen</i> .....	134
5.1.2	<i>IKT-meldinga</i> .....	135
5.1.3	<i>Pensjonister og IKT i offentlige utredninger</i> .....	135
5.2	UTESTENGT FRA HVA? .....	136
5.2.1	<i>Utestengt fra samfunnsdeltakelse?</i> .....	137
5.2.2	<i>Offentlige tjenester og behovet for disse: Medborger eller b-borger?</i> .....	143
5.2.3	<i>Tiltak og diskusjon av disse</i> .....	152
5.2.4	<i>Tiltak: tilgang</i> .....	154
5.2.5	<i>Tiltak: kompetanse</i> .....	156
5.2.6	<i>Tiltak: innhold og tilgjengelighet</i> .....	160
5.3	“PENSJONIST-PORTAL” SOM TILTAK .....	164
5.3.1	<i>Seniornett.no</i> .....	164

5.3.2	<i>Norge.no</i> .....	165
5.3.3	<i>NAV.no</i> .....	166
5.3.4	<i>Tiltak</i> .....	167
<b>6.</b>	<b>AVSLUTNING</b> .....	<b>170</b>
	<b>KILDELISTE</b> .....	<b>174</b>

VEDLEGG 1: Resultater fra spørreundersøkelse

VEDLEGG 2: Spørreundersøkelse med resultater

VEDLEGG 3: E-postintervju

## Tabelliste

Tabell 1	Tilgang til Internett på verdensbasis (per 11. jan 2007) .....	22
Tabell 2	Ulike former for teknologisk kapital (Selwyn 2004:355).....	28
Tabell 3	“Levels of ICT Acces and Use ” (Selwyn 2002:9) .....	29
Tabell 4	Årsaker til å ikke bruke Internett (Wyatt et al 2005:203).....	31
Tabell 5	Andel som har tilgang til ulike typer elektronisk utstyr hjemme, etter kjønn og alder. 2005. Prosent (”Norsk Mediebarometer 2005” 2006:80) .....	37
Tabell 6	”Hvordan eldre forholder seg til IKT” (Nøhr 2006:80) .....	40
Tabell 7	Prosentdel virksomheter med tjenester ut i fra tjenestetrappe .....	51
Tabell 8	Oversikt over datainnsamling .....	74
Tabell 9	Spørsmålsutforming og variabler .....	83
Tabell 10.	Fordeling etter alder og kjønn. Antall og prosent. N=97 .....	92
Tabell 11.	Beskrivelse av egen økonomisk situasjon etter kjønn. Antall og prosent. N=97 .	93
Tabell 12	Internettkompetanse og steder man bruker Internett. N=97. ....	99
Tabell 13.	Hvor man har lært å bruke Internett fordelt på kjønn. % N=97.....	100
Tabell 14	Høy vs. lav egenfølt kompetanses utslag på bruk .....	106
Tabell 15	Tilgang til vs. ikke tilgang til støttes utslag på bruk .....	107
Tabell 16	Kjerne vs. perifertilgangs utslag på bruk .....	108
Tabell 17	Bruk av e-forvaltningsfunksjoner på nett. Prosent. N=97 .....	115
Tabell 18	Andel som har benyttet seg av kommunalt nettsted og tilhørende tjenester/funksjoner. Prosent. N=97 .....	116
Tabell 19	Bruk av rettsinformasjon. Prosent. N=97 .....	118
Tabell 20	Teknologisk kapital vs. medborgerkapital .....	127
Tabell 21	Økonomi sett mot bruk av e-forvaltningsvariablene. N=97. % (Kun ”Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien ”Middels”)).....	130

## Figurliste

Figur 1 "The Internet Engagement Model .....	15
Figur 2 "Comparision Between Supply and Use of Public Services for Citizens" (Capgemini 2006:16).....	18
Figur 3 Internett-brukere siste 3 mnd. Prosent (2. kvartal 2006) .....	23
Figur 4 Andel som bruker Internett en gjennomsnittsdag, etter kjønn, alder og utdanning. 2005. Prosent (Norsk Mediebarometer 2005:61) .....	38
Figur 5 Faser av e-forvaltning .....	50
Figur 6 Oslo Kommunes nettsted – TT-tjenesten .....	56
Figur 7 Fritt Sykehusvalgs nettsted .....	57
Figur 8 Bestilling av helsetrygdkort.....	58
Figur 9 Citizenship (Sjöström 2003:7).....	62
Figur 10. Bosted. Antall. N=97 .....	91
Figur 11 Høyest gjennomførte utdanning fordelt på kjønn. Prosent. N=97.....	93
Figur 12 Medlemskap i foreninger fordelt etter alder. Prosent .....	95
Figur 13. Frekvens av bruk av Internett fordelt på kjønn. Prosent. N=97 .....	96
Figur 14. Tilgang til Internett hjemme. Prosent. N=97 .....	97
Figur 15 Beskrivelse av egen Internett-kompetanse etter kjønn. N=97. % .....	98
Figur 16 "Hva bruker du Internett til?" .....	102
Figur 17 Bruk av ulike tjenester fordelt på høy og lav teknologisk kapital (Daglig/Ofte/Av og til/Sjelden). %. N=97.....	109
Figur 18 Andel som aldri bruker "nettbank eller andre banktjenester" .....	111
Figur 19 Andel som søker etter helseinformasjon daglig/ofte/av og til.....	111
Figur 20 Bruk av nettbank fordelt på egenfølt økonomisk situasjon. N=97. Prosent. ....	112
Figur 21 Bruk av offentlige nettsteder. N=97. Prosent. ....	113
Figur 22 Totalt bruk av e-forvaltningstjenester. Prosent. N=97 .....	117
Figur 23 Bruk av rettsinformasjon. Prosent. N=97 .....	119
Figur 24 Bruk av "effektiv oppgaveløsning". Prosent. N=97 .....	120
Figur 25 Lokalpolitisk deltakelse. Prosent. N=97.....	121
Figur 26 Organisasjonskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %. (OBS: Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels") .....	123
Figur 27 Utdanningskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %. (OBS: Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels") .....	124
Figur 28 Yrkeskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %. (OBS: Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels") .....	125
Figur 29 "Medborgerkapital" versus "teknologisk kapital". Prosent. N=97 (Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels").....	127
Figur 30 Bosted sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %. (Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels").....	129
Figur 31 Egenfølt helse sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97.%. (Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels") .....	131
Figur 32 Europeisk helsetrygkort.....	143
Figur 33 Påstand: Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige.....	146
Figur 34 "Chat med politikerne!".....	150
Figur 35 " Internett gjør hverdagen min enklere" .....	151
Figur 36 Brukergrensesnitt "Victoria" .....	153

# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

I det moderne samfunnet er det å mestre informasjon og kommunikasjonsteknologi (IKT) sett på som en basiskunnskap på lik linje med det å lese, skrive og regne. Det å forholde seg til store mengder relevant og irrelevant informasjon krever mye fra samfunnsmedlemmene, og individer som effektivt kan orientere seg i informasjonsmylderet vil ha store fordeler. Særlig bruk av Internett-teknologi og applikasjoner/tjenester som *verdensveven* (WWW) og *e-post* framstår som viktige informasjons- og kommunikasjonskanaler, og det å beherske disse blir trukket frem som ”den fjerde basiskompetanse”.

Det ropes varsku fra både myndigheter og forskningsmiljøer om at mange faller utenfor informasjonssamfunnet og at de negative konsekvensene av å stå utenfor er mange og økende. Den eldste delen av befolkningen blir ofte trukket fram som det segmentet som kommer dårligst ut:

*”Biletet av dei eldre som gruppa med dei dårlegaste digitale ferdigheitene har ikkje endra seg særleg dei seinare åra. Samtidig ser vi at dei negative konsekvensane av å ikkje delta på nettet stadig blir større”.*

(St. meld. 17 (2006-2007):68)

Seniornett er en aktør som jobber å få flere eldre på nett, og de trekker frem at det er et alvorlig samfunnsproblem om denne store gruppen er ekskluderte fra slik deltakelse:

*”Av Norges 1.2 millioner seniorer (55+) er over 750 000 ikke IKT-brukere, derav over 400 000 i aldersgruppen 55-74. Flertallet av disse skal leve i 10-30 år til. Isolasjon fra IKT-samfunnet vil oppleves vanskelig og ekskluderende for den enkelte. Nett-tilknytning vil bli en stadig viktigere forutsetning for tilhørighet.*

*Også fra samfunnets side blir det et alvorlig problem om flere hundre tusen ikke kan benytte seg av de nye tjenestetilbudene som nå utvikles: kostbart for det offentlige, og private bedrifter vil gå glipp av et stort marked”*

([http://www.seniornett.no/seniornett/om\\_oss/seniornett\\_brosjyrer/seniornett\\_brosjyre\\_vinter\\_06](http://www.seniornett.no/seniornett/om_oss/seniornett_brosjyrer/seniornett_brosjyre_vinter_06) 14.04.07)



### 1.1.1 Digitale skiller

Det er ikke bare mangel på tilgang som skaper skiller i informasjonssamfunnet. Det samme gjør ulik kompetanse og ulike bruksmønstre blant de som bruker Internett. I litteraturen blir det påpekt at det er gjort mange studier på hvor mange som bruker datamaskiner, målt i utstyr og infrastruktur. Det er imidlertid få studier på hva de bruker dem til og hvordan de blir brukt. Forskere som Warschauer påpeker at det er også viktig og kritisk også å studere mønstre og typer av bruk (Warschauer 2004:214). Ved å studere denne bruken til pensjonister kan vi forhåpentlig komme med innsikt som er viktig i arbeidet med å få flere pensjonister på nett. Et av hovedtemaene våre i forhold til dette, vil være kartleggingen av det som kan kalles ”meningsfull bruk”. Dette betyr at man ikke bare benytter seg av Internett-teknologien, men benytter seg av tjenester hvor man kan oppnå langsiktige effekter grunnet bruk av vises nettsteder eller tjenester. For er man automatisk en ”e-medborger” bare man har tilgang til utstyr og grunnleggende IKT-kompetanse?

### 1.1.2 Offentlige tjenester på nett

Videre ønsker vi å fokusere på pensjonisters bruk av Internett som kontaktflate mot offentlige myndigheter. Dette er blant annet knyttet til at bruk av offentlige tjenester representerer en form for ”meningsfull bruk”. Dette gir enklere tilgang til offentlig informasjon, hvor særlig informasjon om rettigheter og velferdstilbud kan trekkes frem som viktig. Det gir mulighet for deltakelse og forenkler prosessene en må gjennom for å tilegne seg sine rettigheter og utføre sine plikter:

*”Offentleg sektor satsar store midlar på utvikling av nettbaserte tenester som også har seniorar som viktig målgruppe. Eldre over 60 år og pensjonistar er storforbrukarar av skranketeneste.. Dei som nyttar nettenester, både frå det offentlege og det private, får i stor grad lønn for strevet gjennom til dømes lengre innleveringsfristar, billegare billetter og lågare gebyr.”*

(St. meld. 17 (2006-2007):68)

## 1.2 Det forvaltningsinformatiske perspektivet

Oppgaven vår er skrevet med et overordnet forvaltningsinformatisk perspektiv.

Forvaltningsinformatikk handler blant annet om forholdet mellom beslutningstakere og

beslutningsobjekter innen offentlig og privat forvaltning. En sentral del av faget gjelder medborgernes grunnleggende rettigheter i forhold til en forvaltning som er preget av utstrakt bruk av informasjonsteknologi. Forvaltningsinformatikk søker å se på konsekvenser og utfordringer av informasjonsteknologi ut fra juridisk, samfunnsvitenskapelig og informatisk vinkling (Schartum 1994). Vi tar for oss temaet pensjonister som medborgere i informasjonssamfunnet og hvordan denne gruppen forholder seg til offentlig tjenester på nett, og hvilke digitale skiller denne gruppen står ovenfor, gjennom dette perspektivet. Vi ønsker å nyansere og berike dette temaet, både basert på vårt eget kvalitative og kvantitative forskningsopplegg og empiri fra andre norske undersøkelser. Dette har munnet ut i forskningsspørsmålene:

- 1. Hvordan bruker pensjonister Internett, med særlig fokus på ”meningsfull bruk”?*
- 2. I hvilken grad bruker pensjonister offentlige tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet?*
- 3. I hvilken grad utestenges pensjonister fra samfunnsdeltakelse, rettighetsinformasjon, demokratiske prosesser og offentlige tjenester ved å ikke være på nett?*

## 1.3 Forskningsmetode og teoretisk utgangspunkt

For å belyse temaet og få svar på disse forskningsspørsmålene, vil vi gjennomføre et undersøkelsesopplegg der vi benytter oss av samfunnsvitenskapelige metoder for datainnsamlingen. Vi vil bruke både kvantitative og kvalitative datainnsamlings- og analysemetoder.

Det teoretiske utgangspunktet er tverrfaglig. Det vi hovedsak benytter oss av er litteratur om digitale skiller, eldres forhold til teknologi, e-forvaltning og medborgerteori.

Et av hovedelementene i undersøkelsesopplegget vårt er en spørreundersøkelse med pensjonister som bruker Internett. Resultatene herfra vil suppleres med kvalitative funn fra intervjuer og dokumentstudier.

## 1.4 Oppgavens videre fremstilling

Kapitel to består av en litteraturgjennomgang av relevant litteratur for oppgaven og avsluttes med forskningsspørsmål. I tredje kapittel redegjør vi for vårt undersøkelsesopplegg og forskningsmetode. I fjerde kapittel presenterer vi funn fra spørreundersøkelsen vår og drøfter disse i henhold til forskningsspørsmål 1 og 2. I femte kapitel belyser vi forskningsspørsmål 3 i basert på våre kvalitative funn og diskuterer tiltak. Til slutt vil vi presentere en avslutning og en kort oppsummering.

## 2. Litteraturgjennomgang

### 2.1 Digitale skiller

#### 2.1.1 Bakgrunn

Spørsmålet om hvorvidt ny teknologi skaper nye skiller har vært behandlet og diskutert lenge, men det hevdes at selve begrepet ”digitale skiller” først ble tatt i bruk i en artikkel skrevet av Jonathan Webber og Amy Harmon i ”Los Angeles Times” i 1995. ”Digitale skiller” ble i denne artikkelen brukt for å beskrive det sosiale skillet som oppstår mellom de som involverer seg og de som ikke involverer seg i ny teknologi (Berget 2005:19). I USA hadde man på dette tidspunktet troen på at en egen Internettøkonomi ville oppstå og at Internett var en slags parallellverden å leve i, og at man måtte ta spranget over i den digitale verdenen for å kunne lykkes. Etter at IT-bobla sprakk rundt årtusenskiftet har det imidlertid oppstått grupperinger som ikke anerkjenner de digitale skillene. Nåværende Bush-administrasjon har blant annet uttalt at de digitale skillene kun er et ”Mercedes-skille”: Man kunne tenke seg en, men har man ikke råd har man heller ikke egentlig bruk for en (Warschauer 2003:11-12).

Birgit Jæger (2005) hevder at debatten om digitale skiller har ulikt fokus i USA og i Europa. Mens digitale skiller i USA i stor grad har blitt forstått som et spørsmål om fysisk tilgang til datamaskiner, har diskusjonen i store deler av Europa vært sentrert rundt hvordan marginaliserte kunne få tilgang til datamaskiner hvis de ikke selv hadde råd til å kjøpe en. Hun viser imidlertid til at nyere amerikansk forskning som den Norris og Warschauer bidrar med også tar dette i betraktning. Disse vektlegger at fysisk tilgang ikke nødvendigvis betyr reell tilgang. Begge disse trekker dessuten frem EUs strategier for informasjonssamfunnet og andre europeiske handlingsplaner om IKT som eksempler til etterfølgelse, ettersom det å være utenfor informasjonssamfunnet her ikke blir bagatellisert som et ”Mercedes-skille” og står på den politiske dagsordenen i store deler av Europa (Jæger 2005:64-65).

Konsekvensene av å bli sosialt ekskludert på grunn av digitale skiller var for eksempel det eneste negative aspektet om informasjonssamfunnet som ble trukket frem i den første danske politiske utredningen om temaet i 1994. Allerede på dette tidspunktet ble det i Danmark og

andre europeiske land, gjort politiske målsetninger om å arbeide for å unngå digitale skillelinjer i samfunnet, i følge Jæger (Jæger 2005:14).

### 2.1.2 Hvordan definere digitale skiller

Det finnes ingen enhetlig definisjon av ”digitale skiller”, og ulike forskere legger ulikt meningsinnhold i begrepet. Gerd Berget (2005) sier den snevreste definisjonen av begrepet er *”sosiale skiller som følge av ulik tilgang til informasjonsteknologi”*. Denne definisjonen beskriver kun teknologiske barrierer som tilgang til datamaskiner og Internett, og står i kontrast til altomfattende definisjoner som omfatter alle sannsynlige årsaker til at informasjonsteknologi kan føre til sosiale skiller, og da ikke begrenset til datamaskiner, men relevant for alle typer medier (Berget 2005:19).

Ivar Frønes (2002) bidrar med en slik fortolkning av begrepet. Han hevder digitale prosesser ikke kan skilles fra sosiale og kulturelle da disse henger tett sammen, og at digitale skiller derfor kan forstås som *”sosiale, økonomiske og kulturelle skiller som drives fram eller aksentueres av digitale prosesser og av informasjonsteknologien”*. Han sier at mange av disse skillene er lett synlige, som det å ha eller ikke ha adgang til informasjonsteknologi, mens andre er mer subtile. Type og kvalitet på tilgang vil blant annet være av sentral betydning så lenge det er signifikante variasjoner i tilgangen. Digitaliseringen kan dessuten drive frem økende krav til ulike typer kompetanse, både tradisjonelle som morsmål, og ulike typer kulturell kompetanse på grunn av det globale aspektet ved digitaliseringen (Frønes 2002:9-12). Det er også denne vi legger til grunn som vår operative definisjon av digitale skiller.

Digitale skiller er med andre ord et begrep som omfatter mange aspekter som kan påvirke hvorvidt man har tilgang og hva slags tilgang man har, og ikke minst avgjøre bruk og bruksmønstre. Mange faktorer kan spille inn, både inntekt, alder, kjønn, rase, etnisitet, utdanning, språkbakgrunn og demografi (Warschauer 2003:12). Vi mener imidlertid at begrepet trengs nyanseres og utdypes grundigere, og vil derfor redegjøre ytterligere for dette komplekse begrepet gjennom en litteraturgjennomgang.

### 2.1.3 Tre ulike rammeverk for ”digitale skiller”

De amerikanske forskerne Pippa Norris (2001, 2002) og Mark Warschauer (2003), samt den britiske forskeren Neil Selwyn (2002, 2003, 2004) skisserer hvert sitt rammeverk for de digitale skillene. Rammeverkene har mange fellestrekk, men griper an problematikken fra hvert sitt ståsted. Norris’ ser på de digitale skillene både gjennom et globalt og nasjonalt perspektiv, i tillegg til Internettets potensiale for nettbasert deltakelse. Warschauer legger vekt på hvilke ressurser man må inneha for å ta i bruk datamaskin og Internett, og hvordan bruk fremmer sosial inkludering. Selwyn trekker derimot inn noen av Bourdieus kapitalbegreper for å vise hvordan disse kan være meningsfulle anvendt på informasjonssamfunnet, og utvikler begrepene ”teknologisk kapital” og ”meningsfull bruk”. Selv om disse tre rammeverkene ikke nødvendigvis er direkte overførbare til norske forhold, gir de viktige pekepinner om årsaker til at digitale skiller oppstår og vedvarer, og hvordan å bryte disse ned.

Som det vil gå frem av vår videre redegjørelse, kan det ofte være vanskelig å si hva som ligger i begrepet IKT når det kommer til digitale skiller. Ofte har termen blitt definert for snevert, men man også finner eksempler på det motsatte, som da ”The Economist” i 2001 kom med påstanden *”ICT is spreading faster than any other technology in the whole of human history [and] ... the poor are catching up”* (Selwyn 2002:7). I vår oppgave ligger hovedfokuset på bruk av Internett, men det vil likevel være hensiktsmessig i noen tilfeller å snakke om IKT på et mer generelt grunnlag. Dette har vi funnet hensiktsmessig siden det er mange fellestrekk både når det gjelder bruk og tilgang – eventuelt mangel på sådan – på nye teknologier, og et mønster der de eldste aldersgruppene som oftest henger etter.

### 2.1.4 Digitale skiller i et globalt, sosialt og demokratisk perspektiv

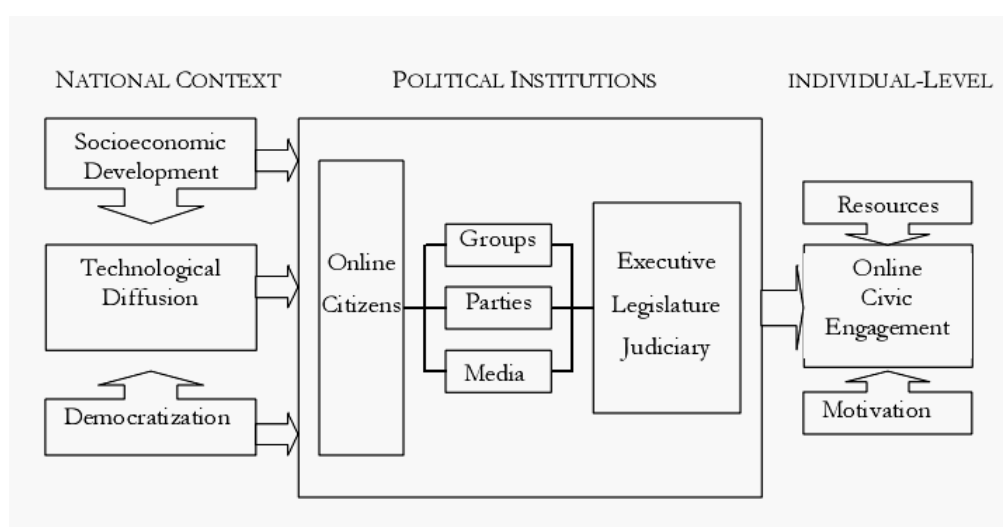
I følge Pippa Norris er det en utbredt oppfatning at den eksplosive veksten av Internett kombinert med et stadig større fokus på informasjon, kommunikasjon og kunnskap, forverrer eksisterende ulikheter mellom de som har tilgang på og de som ikke har tilgang på informasjon (Norris 2001:3). Dette betyr det at vi får et nytt skille som går utover de sosiale skillene, og som stenger ute de som ikke tar i bruk ny teknologi. Dette kan forsterke gapet ikke bare mellom informasjonsrike og informasjonsfattige nasjoner, men også øke informasjonskløften innad i forskjellige land.

Norris rammeverk definerer digitale skiller som et multidimensjonalt fenomen som består av tre distinkte aspekter:

- Det *globale skillet* referer til de store forskjellene i tilgang på ny teknologi og Internett mellom industrialiserte og ikke-industrialiserte samfunn.
- Det *sosiale skillet* henviser til gapet mellom informasjonsrike og informasjonsfattige innenfor hver nasjon, ettersom tilgang til teknologi ikke er jevnt fordelt i en befolkning.
- Det *demokratiske skillet* beskriver forskjeller mellom nettbrukere som benytter seg av og de som ikke benytter seg av mangfoldet av digitale kilder til å engasjere seg, mobilisere og delta i det offentlige liv, noe som igjen henger sammen med enkeltindividers ressurs og motivasjon (ibid 3-4)

Det demokratiske skillet er muligens det mest problematiske i følge Norris, for selv om man antar for argumentasjonens skyld at ulikhetene i tilgang til Internett skulle jevnes ut, så vil ikke dette innebære at alle også bruker nettet til *politiske* formål. Det vil fortsatt finnes et skille mellom de som bruker og ikke bruker tilgjengelige politiske kilder for å øke sitt samfunnsengasjement eller øke sin kontakt med det offentlige. Hun utdyper dette i "The Internet Engagement Model" som oppsummerer forklaringer på *omfanget* av nettbasert politisk deltakelse, og som består av tre nøstede analysenivåer.

Figur 1 "The Internet Engagement Model"



For det første går det frem av modellen at en nasjons sosioøkonomiske utvikling og grad av demokratisering vil påvirke tilgjengeligheten og distribusjonen av Internett-tilgang innen det enkelte land. Denne vil igjen påvirke hvilke arenaer for politisk deltakelse som myndighetene og det sivile samfunnet tilbyr på nett, og i hvilken grad ulike partier, interessegrupper, sosiale bevegelser og nyhetsmedier benytter seg av IKT. Dette hevder hun videre utgjør grunnlaget for mulighetene den enkelte har for å kunne benytte seg av nettbasert politisk deltakelse. Disse vil imidlertid ikke bare påvirkes av nevnte elementer, men også av den enkeltes ressurser og motivasjon. Ressurser kan være ting som tid, penger og kunnskap, mens motivasjon går på interesse, tiltro og effektivitet. Norris sier Internett har et stort potensiale særlig for sosiale grupperinger og marginaliserte politiske grupperinger, ved at det blir brukt av ulike aktivister som et effektivt virkemiddel til å nå ut ikke bare nasjonalt men også globalt (Norris 2004:14-15).

En parallell her er det Saglie og Vabo (2004) sier om ”politiske ressurser”. De hevder at individuelle egenskaper som fremmer politisk aktivitet har ikke bare relevans innenfor tradisjonelle medier, men også på Internett. Utdannelse kan være én slik faktor, alder en annen. Ung alder kan være en ressurs når det kommer til nettbasert deltakelse, i motsetning til tradisjonelle former for engasjement. Dette kommer av at nettbasert deltakelse vil framstå som et naturlig alternativ for de som er vokst opp med og vant til den nye teknologien. De fremhever imidlertid, som Norris, at politiske ressurser ikke leder til politisk nettbruk hvis motivasjonen, selve interessen og engasjementet, mangler. Brukerens store valgmuligheter er et kjennetegn ved Internett som medium, og derfor er det også lett å velge bort politikken (Saglie & Vabo 2004:3-4).

### *Internettets potensiale for demokratiet*

Norris mener hovedpoenget når man evaluerer Internettets rolle for demokratiet, er hvor langt regjering, stat, partier og det sivile samfunn lærer å bruke mulighetene som de nye informasjons- og kommunikasjonskanalene gir, slik at man kan fremme og styrke kjerneinstitusjonene som kobler innbyggerne med staten, jamfør Figur 1. Muligheten for offentlig deltakelse og samfunnsengasjement generert ved hjelp av ny teknologi er derfor viktig, men det er også mulighetene Internett gir for å tilby informasjon som fremmer gjennomsiktighet, åpenhet og forutsigbarhet på nasjonalt og internasjonalt nivå, og kanaler for kommunikasjon mellom innbyggere og stat. Norris hevder fremveksten av politiske



muligheter på Internett kan være bedre tilpasset noen funksjoner enn andre. Det kan for eksempel være et bedre kampanjeverktøy for mindre partier enn det fjernsyn ville ha vært, gi lettere tilgang til offentlige dokumenter for journalister og styrke sosiale bevegelser – alle funksjoner som vil gagne et representativt demokrati – uten nødvendigvis å sørge for større aktivisme eller samfunnsengasjement blant den generelle befolkningen (Norris 2001:136-138).

### *Offentlige nettsteders potensiale for demokratiet*

Når det kommer til offentlige nettsteder bør disse ideelt sett tjene to primærfunksjoner, i følge Norris. Det ene er å tilby ”*top down*” offentlig informasjon til innbyggerne, og det andre er at det bør finnes en ”*bottom up*” kommunikasjonskanal fra befolkningen til de folkevalgte. Offentlige nettsteder, påstår hun, er viktige mekanismer for å skaffe innbyggere detaljert og omfattende informasjon, ettersom man raskt, effektivt og rimelig kan nå mange samtidig gjennom digitale kanaler. Det å kunne publisere alt fra lengre utredninger til direktesendt lyd og bilde til uferdige lovtekster, fører ikke bare til økt tilgjengelighet, men også til økt gjennomsiktighet. Dette kan igjen føre til større tiltro blant velgerne, i tillegg til en mer opplyst befolkning. Norris mener at offentlige nettsteder også bør utformes for å oppmuntre til å delta i diskusjonsgrupper, avstemninger og andre tilbakemeldingsmekanismer som kommentarsider på nett, da hun mener dette er viktige mekanismer i offentlig deliberasjon og deltakelse (Norris 2001:138-140).

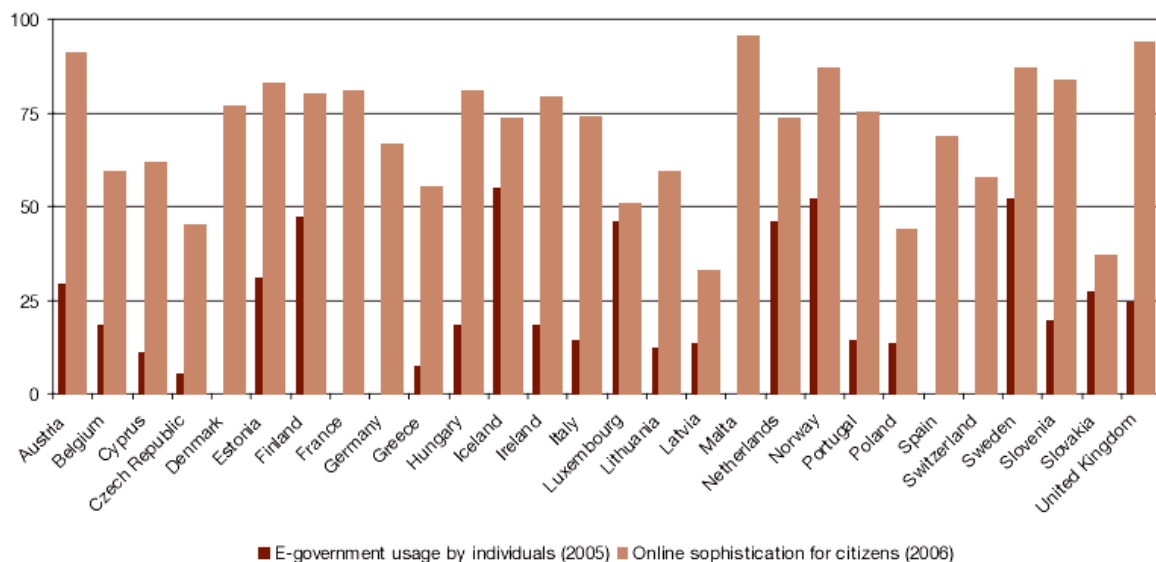
### *Tilgang til og bruk av offentlige nettsteder på verdensbasis*

Norris sammenlignet i 2001 179 nasjoner og hvordan disse har tatt i bruk mulighetene Internett gir. Studien viser at Internett har hatt en signifikant påvirkning på *institusjonsnivået*, gjennom det antall partier, interessegrupper og nye sosiale bevegelser, nyhetsmedia og offentlige departementer som har kommet på nett i en eller annen form. Hun påstår at dette på mange måter endrer mulighetene for politisk informasjon og kommunikasjon, og delvis utjevner ”lekeplassen” for pluralistisk konkurranse, sammenlignet med de tradisjonelle massemediekanalene (Norris 2000:2-7). Videre finner hun en sammenheng mellom hvor tilgjengelige offentlige nettsteder er, med hvor høy grad av demokratisering og høy teknologisk spredning de samme nasjonene har. Det er landene som leder den digitale revolusjon og har best spredning av datamaskiner og Internett, som har flest offentlige nettsteder og den mest utstrakte bruken av disse. USA og Vest-Europa,

Norge inkludert, scorer høyt i studien (Norris 2001:123-128). Landene som scorer høyt har færre digitale skiller enn de øvrige, i følge Norris.

Da hennes studie alt er seks år gammel, vil vi trekke frem en nyere rapport, utviklet for EU-kommisjonen medio 2006 (Capgemini 2006:16). I rapporten måles det tilgang til og bruk av ulike nettbaserte offentlige tjenester i ulike europeiske land, og hvor sofistikerte disse er. På begge disse rangeringene havner Norge blant de fem beste og godt over snittet for EU generelt, hovedsakelig fordi det offentlige tilbyr opptil flere avanserte nettbaserte tjenester som er tilrettelagt for full elektronisk saksbehandling eller toveisinteraksjon.

*Figur 2 "Comparision Between Supply and Use of Public Services for Citizens" (Capgemini 2006:16)*



Selv om det finnes sofistikerte nettbaserte offentlige tjenester i mange europeiske land, representert gjennom den brede søylen i grafen, viser samtidig rapporten at ikke borgerne utnytter disse tjenestene til fulle, representert gjennom den tynne søylen. Selv om en *kan* oppdatere lånestatus hos biblioteket på nett, er det langt ifra alle som gjør dette. Rapporten fremhever derfor at et viktig spørsmål er hvorfor så få benytter seg av det offentlige tilbudet på nett, særlig fordi store budsjetter har blitt investert i "e-government", som i forhold til de investerte pengene brukes av altfor få medborgere. Rapporten gir imidlertid ingen forklaring på denne forskjellen mellom tilgang og bruk, utover at det antakeligvis tar tid fra en tjeneste blir tilbydd, til den blir tatt i bruk (Capgemini 2006:6-14).

Mangel på bruk slik vi ser det, kan foruten digitale skiller blant annet skyldes at allerede eksisterende kanaler for kontakt med det offentlige er så gode at man ikke ser grunn til å

bytte, at man ikke er klar over at tjenesten eksisterer på grunn av manglende omtale av tjenesten, eller at man ikke har behov for de tjenestene som er tilgjengelige.

### *Ulike syn på digitale skiller i forhold til kontakten med det offentlige*

Det er ulike syn på hvilken retning informasjonssamfunnet går i, og hvilken rolle Internett spiller i forhold til kommunikasjon med det offentlige. Mens noen mener at Internett kan revitalisere den synkende demokratiske deltakelsen, mener andre at IKT generelt og Internett spesielt kun vil gjenspeile den rådende kapitaliske eliten og styrke makten denne allerede besitter (Norris 2000:3-4).

Norris sier at det som kjennetegner teknologioptimistene er synet om at all informasjon tilgjengelig på Internett har potensiale til å gi medborgere mer kunnskap om hva det offentlige foretar seg. De fremhever at muligheten for toveiskommunikasjon kan styrke forbindelsene mellom innbyggere og politiske partier, interesseorganisasjoner og nyhetsmedier, så vel som med offentlige tjenestemenn og organer for både lokal, nasjonal og global styring. Denne enklere og økte tilgangen til politisk informasjon bryter ned noen av barrierer for politiske deltakelse, og vil derfor skape samfunnsengasjerte medborgere som uttrykker sine synspunkter aktivt gjennom både e-post, diskusjonsfora og samfunnsmobilisering. Internett vil også styrke samfunnsengasjementet og den politiske aktivismen blant grupper som typisk er marginaliserte fra å delta i den vanlige politiske debatten. De mener derfor at Internett vil kunne minske distansen mellom de som styrer og de som blir styrt.

Det som kjennetegner teknologipessimistene er derimot at de mener bruken av Internett vil forsterke eksisterende mønstre i samfunnet, både når det gjelder politisk kommunikasjon og demokratisk deltakelse. Internett vil være med på å øke gapet mellom de som engasjerer seg og de som er apatiske i forhold til det offentlige. I følge Norris fremholder de at selv om Internett tilsynelatende er en egalitær verden hvor alle kan uttrykke seg, mobilisere og organisere seg politisk, er ikke dette tilfelle på grunn av at de teknologiske ressursene er og vil forbli ujevnt fordelt. Sett fra dette ståstedet vil informasjonssamfunnet forsterke stemmene til de som allerede har interesser, ferdigheter og kunnskap til å gjøre seg nytte av de nye kommunikasjonsmåtene, noe som vil føre til at de allerede marginaliserte blir ytterligere marginalisert (Norris2000:3-4).

Begge disse grupperingene har et teknologideterministisk syn, gjennom at teknologien er det som styrer handlingsmønstre. Det finnes imidlertid også grupperinger som har tro på sosial forming av teknologien. I følge Jansen kan disse eksemplifiseres gjennom to undergrupperinger: teknologikritikerne og teknologirealistene (Jansen 2005a).

Ett eksempel på teknologikritikere er de som motsetter seg teknologi på et anarkistisk grunnlag. Disse mener at uhindret vekst av teknologi i liberale samfunn kan øke både statens og næringslivets kontroll over individet, i tillegg til at det vil føre til økt ulikhet.

Teknologikritikerne vil derfor avstå fra å bruke ny teknologi som Internett, eventuelt være svært forsiktige med hva de legger igjen av informasjonsspor på nettet. Man har også de som bevisst velger bort teknologien av moralske eller etiske årsaker. Dette kan for eksempel være de som bevisst velger bort Internett fordi det innehar mange nedbrytende verdier og holdninger, som pornografisk og samfunnskritisk materiale, og upersonlige tjenester.

Teknologirealistene har et mer nyansert syn på hva teknologien kan bidra med, og legger både vekt på de fordeler og de fallgruver som ny teknologi kan føre med seg. Forskjellen fra teknologioptimistene er at teknologirealistene legger vekt på at teknologien verken er positiv, negativ eller nøytral, men at brukt på riktig måte vil teknologien kunne brukes på en god og positiv måte.

Norris mener at informasjonssamfunnet så langt har hatt viktige konsekvenser for medborgernes mulighet til å kommunisere med det offentlige via Internett. Foreløpig er det likevel de digitale teknologiene som har promotert demokratiseringsprosesser, mer enn demokratiet selv har drevet framveksten av e-forvaltningen (Norris 2000:123-128).

### **2.1.5 Fra ”digitale skiller” til ”sosial inkludering”**

Warschauer (2003) er en annen forsker som er opptatt av digitale skiller, og han trekker også frem at tilgang til informasjons- og kommunikasjonsteknologi ikke er nok i seg selv. Hans fokus ligger på hvordan å fremme ”sosial inkludering” i informasjonssamfunnet. Han hevder det ikke er tilstrekkelig å ha tilgang på en datamaskin med Internett-tilkobling, for menneskelige og sosiale nettverk må også forandres for at teknologi skal kunne utgjøre en forskjell. Det å ha tilgang til og mulighet til å tilpasse og å skape ny kunnskap ved å bruk av IKT er kritisk for sosial inkludering i dagens samfunn, både når det gjelder utdanning, politisk deltakelse, samfunnsdeltakelse, kultur, underholdning og personlig interaksjon

(Warschauer 2003:1-9). Han trekker frem en uttalelse fra tidligere leder for e-forvaltningen i São Paulo, Sergio Amadeu da Silvia, som går så langt som å si at man *"ikke får utnyttet sitt statsborgerskap til fulle"* hvis man mangler tilgang på datamaskin og Internett og at *"denne digitale apartheiden representerer en nedbryting av en grunnleggende formell rettighet i et universelt liberalt demokrati"* (Warschauer 2003:28-29).

Warschauer fremhever at de digitale skiller ikke er bipolare samfunnsskiller. Det er ikke slik at man enten har eller ikke har tilgang til en ressurs. Det dreier seg derimot om en gradering basert på ulike grader av tilgang til både teknologier og ressurser. Selv om en skulle skaffe seg tilgang, sier han, hjelper dette imidlertid lite hvis det ikke finnes relevant innhold, forståelig språk, en mangler lesekyndighet, utdanning, sosiale nettverk eller andre aspekter som gjør det vanskelig å nyttiggjøre seg av mulighetene teknologien gir (Warschauer 2003:46-48).

Han trekker inn fire ressurser som spiller inn for å fremme "sosial inkludering". Han påstår at hver av disse er en bidragsyter til effektiv bruk av IKT, og tilstedeværelsen av disse ressursene i samspill vil kunne fremme en god sirkel av sosial utvikling og inkludering:

**Fysiske ressurser:** Hvorvidt og hva slags tilgang man har til datamaskin og Internett

**Digitale ressurser:** Det digitale materialet som er tilgjengelig på nett

**Menneskelige ressurser:** Grad av lesekyndighet<sup>1</sup> og utdanning, og det å inneha tilstrekkelige IKT-kunnskaper<sup>2</sup>

**Sosiale ressurser:** Institusjonelle og samfunnsmessige strukturer som støtter opp om tilgang og bruk av til IKT (Warschauer, 2003:47-48)

Han påstår det kun er mulig å redusere de digitale skillene hvis alle disse fire ressursene settes ut i spill. Når en person først så har tilegnet seg tilgang, vil vedkommende styrke sine ressurser på grunn av de nye mulighetene vedkommende har til kommunisere, søke og skape informasjon. Vi vil her redegjøre for disse ressursene.

---

<sup>1</sup> Lesedyndighet er vår oversettelse av "literacy", en term som beskriver hvilken grad av lese-, skrive- og regneferdigheter man innehar. Vi mener denne oversettelse er hensiktsmessig, da man må kunne lese for både å kunne skrive og regne, på samme vis som en med svært dårlig leseferdigheter også sannsynligvis ha problem med å løse regnestykker med tall og figurer

## Fysiske ressurser

Fysiske ressurser går på det å ha tilgang til relevant informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Warschauer sier at selv om reell tilgang til IKT krever mer enn bare tilstedeværelsen av utstyr, vil det å undersøke data som indikerer hvem som har og ikke har fysisk tilgang til teknologi slik som datamaskiner og Internett avdekke interessante trender. Vi vil derfor her trekke inn relevant statistikk for å si noe om tilgangen til Internett på verdensbasis og i Norge.

*Tabell 1 Tilgang til Internett på verdensbasis (per 11. jan 2007)*

Region	Befolkning ( 2007 est.)	Antall med Internett-tilgang	Prosentandel av befolkning m/Internett-tilgang
Afrika	933,448,29	32,765,700	3.5 %
Asia	3,712,527,624	389,392,288	10.5 %
Europa	809,624,686	312,722,892	38.6 %
Midtøsten	193,452,727	19,382,400	10.0 %
Nord-Amerika	334,538,018	232,057,067	69.4 %
Latin-Amerika/ Kariben	556,606,627	88,778,986	16.0 %
Oseania / Australia	34,468,443	18,430,359	53.5 %
<b>Totalt</b>	<b>6,574,666,417</b>	<b>1,093,529,692</b>	<b>16.6 %</b>

I følge "Internet World Stats" har 1,09 milliarder av verdens befolkning tilgang på Internett per januar 2007, noe som tilsvarer 16,9 % av verdens befolkning (<http://www.internetworldstats.com/stats.htm> 25.02.07). Dette er en økning på en halv milliard brukere bare de siste fem årene, i følge samme nettsted. Selv om økningen også har ført til at mange u-land har fått høyere andel av tilgang og bruk, er likevel denne svært lagdelt, både innad og mellom land. Dette skyldes i følge Warschauer faktorer som økonomi, infrastruktur, politikk, utdanning og kultur (Warschauer 2003:49). Et bredbåndsabonnement koster like mye i et land med dårlig infrastruktur som Togo som det gjør i Norge, selv om

<sup>2</sup> Sistnevnte blir ofte beskrevet som "den fjerde basiskompetanse", etter det å lese, skrive og regne

månedslønnene er svært forskjellige. Det er dermed kun de rikeste i de fattigste landene som har råd til å bli inkluderte, og dermed blir de digitale skillene innad i landet desto større.

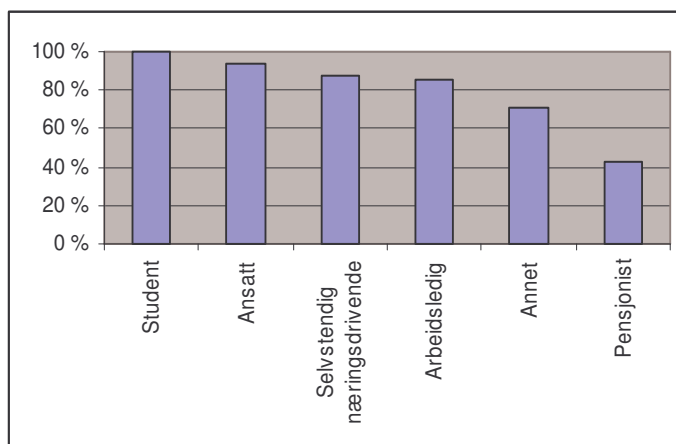
Norge er ett av de landene som ligger på topp i verden når det gjelder bruk av Internett, og har i følge samme nettsted en penetrasjonsrate på 67,4% per mars 2007. 3,1 av de 4,6 millionene innbyggerne i Norge har dermed tilgang til Internett

(<http://www.internetworldstats.com/stats4.htm> 10.03.07). Ser man nærmere på selve bruken, er det i følge SSB små kjønnsforskjeller, men større når det kommer til utdannelse og alder. Kun 52% av de spurte med grunnskole hadde brukt Internett i løpet av tre siste måneder mot 96% av de med universitet eller høyskole. Alder og arbeidssituasjon er imidlertid det som utgjør de største prosentvise forskjellene. Mens 99% i aldersgruppen 16-24 år har benyttet seg av Internett de 3 siste måneder, har kun 28% i aldersgruppen 64-74 år gjort det samme.

Ser man på segmentet som utgjør pensjonister har hele 43% bruk Internett

(<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2006-09-14-05.html> 10.03.07). Ettersom SSB i denne undersøkelsen ikke har tallmateriale for pensjonister over 74 år, kan man tenke seg at den reelle bruken er langt lavere, særlig blant de eldste alderssegmentene. Selv om man ikke tar dette i betraktning, viser uansett tallene at pensjonistene uten tvil er den gruppen som er mest digitalt marginalisert når det kommer til bruk av datamaskin og Internett i Norge.

*Figur 3 Internett-brukere siste 3 mnd. Prosent (2. kvartal 2006)*



Ettersom penetrasjonsraten er så høy i andre samfunnslag i Norge, vil det gjøre de som er sosialt ekskluderte fra informasjonssamfunnet *ytterligere* marginaliserte, gjennom å være ekskluderte fra tjenester og tilbud som i noen tilfelle er vanskeligere eller dårligere tilgjengelig gjennom andre

kanaler. Vi vil komme tilbake til slike funn i senere kapitler.

### *Digitale ressurser*

Det er ikke tilstrekkelig å ha fysisk tilgang til en datamaskin med Internett, hvis innholdet og applikasjonene ikke er relevante for brukeren (Warschauer 2003:81-88). En pensjonist med minoritetsbakgrunn som har begrensede norskkunnskaper, vil for eksempel kunne ha

problemer med å bruke norskspråklige offentlige nettsteder, samme hvor motivert man skulle være for å bruke offentlige tjenester på nett. Samme type problem kan oppstå for de som har begrensede engelskkunnskaper. Engelsk er foreløpig det mest brukte språket på nett, i tillegg til at mye programvare kun finnes på dette språket. Det er også viktig at selve innholdet er universelt utformet, som at bilder har alternativ tekst og skrift kan forstørres, slik at alle kan nyttiggjøre seg av innholdet.

Et eksempel på hvordan de digitale ressursene gir utslag i Norge, er gjennom innholdet på offentlige nettsteder. På statlige nettsteder vil det offentlige tilbudet være likt for alle innbyggere hvis man ser på selve innholdet. På lokalt nivå vil det derimot være forskjeller mellom ulike kommuner, både på hvilke tjenester den enkelte kommune tilbyr, og hvordan dette presenteres gjennom det kommunale nettstedet. Medborgernes muligheter til å ta del i lokaldemokratiet gjennom det kommunale nettstedet avhenger dermed i stor grad av hvor man bor. Dette kan igjen virke inn på den nettbaserte deltakelsen til den enkelte, jamfør Norris' "Internet Engagement Model". Man har med andre ord demografiske digitale skiller knyttet til de kommunale nettstedene (Haug 2003:6). Ser man på selve tilgjengeligheten av de offentlige nettstedene, er målet er at flest mulig av disse skal oppfylle visse kriterier fastsatt av norge.no (<http://www.norge.no/kvalitet/default.asp> 02.04.07), og at i løpet av 2007 skal 80 prosent av offentlige nettsteder oppfylle disse kriteriene. Det gjenstår imidlertid å se om dette målet blir nådd.

### *Menneskelige ressurser*

Menneskelige ressurser er i følge Warschauer en av de viktigste faktorene som medvirker til sosial inkludering. Han påstår at både lesekyndighet og utdanning i stor grad kan forutsi *hvordan* man bruker Internett og hvordan man klarer å utnytte informasjonen som finnes der. Mangler man den relevante bakgrunnen eller de nødvendige ferdighetene, vil bruken i større grad kunne bli lagdelt, hvor noen grupper primært bruker Internett for underholdning, mens andre for å søke etter og skape ny informasjon. Det ikke tilstrekkelig med lese- eller skrivekunnskaper for å bruke Internett, man må også ha en rekke andre ferdigheter for å kunne oppnå en meningsfull bruk. Ikke bare må man inneha de tekniske ferdighetene man



trenger for å bruke en nettleser, fra det å vite hvor tilbake-knappen er, til å vite at en nettadresse skrives i ett ord<sup>3</sup>, men man må også inneha den type ferdigheter man trenger for å klare å søke etter, evaluere og bruke relevant informasjon<sup>4</sup>. Warschauer mener det bør settes i gang satsinger med kurs tilpasset ulike grupper for å bekjempe de økende digitale skiller mellom drevne Internett-brukere som har kompetanse til å utnytte teknologien og de som i begrenset grad innehar en slik kompetanse (Warschauer 2003:109-113). For å trekke inn et eksempel relevant for vår studie, vil det være vanskelig for en pensjonist som er ny på nett og er vant å ringe til det offentlige for å få svar på spørsmål, å skulle skrive inn relevante søkeord i en søkemotor og finne fram til dokumentene som kan gi svar på nøyaktig det samme.

### *Sosiale ressurser*

Warschauer hevder føreksisterende sosial kapital også har en viktig innflytelse når det kommer til individers og gruppers evne til å bruke IKT. Utnytter man denne på en god måte, kan det også være med på å øke ens sosiale kapital ytterligere:

*”Strategies that take into account the social nature of access, recognize the interaction between face-to-face and online communications, and combine Internet use with a broad range of other new and old media provide the best opportunities for promoting social inclusion through the use of ICT”*

(Warschauer 2003:197)

Den sosiale kapitalen kan i følge Warschauer virke inn på bruk på ulike måter. På et mikronivå i hjemmet kan en datamaskin være et viktig ledd for å fremme sosial inkludering, men det er vanskelig å anskaffe, bruke og vedlikeholde en datamaskin hvis man ikke har et sosial nettverk å lene seg på. Høy sosial kapital øker sannsynligheten for at man har eller får tilgang, og med tilgang vil en kunne styrke sin sosiale kapital ytterligere. Warschauer hevder at nettet som alternativ arena for demokratiske eller politiske formål, lett kan bli en aktivitet forbeholdt middelklassen, ettersom ressursene er ujevnt fordelt i samfunnet. Uten et sosialt nettverk vil det også være vanskeligere å få tak i grunnleggende informasjon, som

---

<sup>3</sup> Warschauer kaller dette ”computer literacy”

<sup>4</sup> Warschauer kaller dette ”information literacy”

helseinformasjon, hvordan å kontakte bestemte instanser av det offentlige, både via nett og også gjennom andre kanaler, hevder han (Warschauer 2003:185-186). På et makronivå, hvor den sosiale kapitalen kommer ovenfra slik som fra staten, kan IKT sørge for en god sirkel som fremmer økt tilgang på offentlig informasjon, og dermed minske eventuell marginalisering av befolkningen. For å få til dette må det imidlertid tilrettelegges for å støtte behovene til disse gruppene, hvis ikke vil all informasjonen som tilgjengeliggjøres kun gagne de som allerede bruker nettet til slike formål (Warschauer 2003:172).

### **2.1.6 Bourdieus begreper overført til informasjonssamfunnet**

Neil Selwyn er en britisk forsker som forsøker å forstå de sammenvevde faktorene som avgjør hvorvidt man blir berørt av de digitale skillene. Dette gjør han gjennom å overføre noen av Pierre Bourdieus kapitalbegreper til å anvendes på informasjonssamfunnet. Målet er å forsøke å identifisere effektene til de ulike formene for kapital i forhold til hvordan de påvirker mulighetene individer og grupper har til å utnytte IKT på en meningsfull måte (Selwyn 2004:12-13). Han har blant annet anvendt disse begrepene på sine studier av pensjonisters bruk av Internett i Storbritannia.

De tre begrepene Selwyn adopterer fra Bourdieu er for det første *”sosial kapital”*, som kan defineres som *”social obligations or connections between an individual and networks of other significant individuals (family members, friends) organisations and institutions that can be called upon for mobilisation of their own capital”* (Selwyn 2004:14). Det andre er *”økonomisk kapital”* som kan forstås som inntekt, formue og materielle verdier, mens *”kulturell kapital”* går på *”beherskelse av de omgangsformer og ideer som definerer det som anses som kulturelt ønskelig og verdsettes høyt innenfor hele eller visse deler av samfunnet”*. *”Kulturell kapital”* man har oppnådd gjennom utdanningssystemet blir ofte kalt *”utdanningskapital”*. Tradisjonelt har disse begrepene blitt brukt til å si noe om klassetilhørighet og klasseverdier og dermed også maktfordeling i et gitt samfunn på et gitt tidspunkt (Frønes og Kjølrsrud 2005:166-188) .

Selwyn påstår at økonomisk kapital den mest umiddelbare og åpenbare formen for kapital som er knyttet til bruk av IKT. Den avgjør i stor grad hvorvidt man i det hele tatt har tilgang på IKT, og hvordan man bruker teknologien. Dette avskjærer noen fra å ha råd til å ta i bruk teknologien, og avskjærer mulighetene til de med begrenset utstyr. Det er lite nyttig å bruke

et skriveprogram om man mangler printer og har en dårlig skjerm, og han henviser til Bourdieus utsagn om at økonomisk kapital er *“always at the root in the last analysis”* (Bourdieu 1983). Selwyn sier imidlertid at det er lett å overvurdere rollen økonomi spiller, og overse viktige sosiale og kulturelle forhold som også kan påvirke deltakelse og ekskludering. Når det gjelder kulturell kapital legger Selwyn foruten utdanning, vekt på betydningen av *teknologiske* former av den, som teknologisk ferdigheter og kompetanse og det å bli sosialisert inn i ”teknokulturen” gjennom familie og hushold. Relevant her er forskjellen mellom det å ha tilgang eller eierskap til teknologi og det å engasjere seg i og gjøre meningsfylt bruk av denne teknologien:

*“To possess the machines, he [sic] only needs economic capital; to appropriate them and use them in accordance with their specific purpose he must have access to embodied cultural capital; either in person or in proxy”.*

(Bourdieu ”The forms of capital” 1983)

Selwyn hevder videre at den sosiale kapitalen er viktig ettersom vedlikehold, oppgradering og støtte av den enkeltes IKT-kunnskaper, i stor grad avhenger om en har muligheten til å utnytte sosiale nettverk som innehar relevant kompetanse. Han trekker blant annet frem studier som viser at det å ha lokal tilgang på teknologisk ekspertise som venner, familie eller naboer er en kritisk faktor når det kommer til folks vedvarende bruk av IKT (Selwyn 2002:12-15).

Sammen danner disse tre kapitalbegrepene grunnlaget for en fjerde type kapital Selwyn kaller for *”teknologisk kapital”*, som både er en underkategori av og et tillegg til de andre kapitalformene. Selwyn påstår at mange av de digitale skillene kan spores tilbake til ulikheter og differensieringer av teknologisk kapital både til individer, organisasjoner og samfunn, som henger sammen med fundamentale forskjeller i de kulturelle, økonomiske og sosiale ressursene som man besitter når man skal ta i bruk IKT (ibid).

Tabell 2 Ulike former for teknologisk kapital (Selwyn 2004:355)

<b>Economic capital</b>	'Material exchanges', material resourcing, domestic space of ICT use Economic Capacity to purchase ICT hardware and software
<b>Cultural capital</b>	<i>Embodied</i> Investing time into self improvement of ICT skills, knowledges and competencies in the form of informal learning Participation in ICT education and training - both formal credentialized and informal non-credentialized <i>Objectified</i> Socialization into technology use and 'techno-culture' via techno-cultural goods, (e.g. Exposure to ICT via magazines, books and other media), family, peers and other agents of socialization <i>Institutionalized</i> Formal credentialized ICT training
<b>Social capital</b>	Networks of 'technological contacts' and support. These can be: <i>Face-to-face</i> : family, friends, neighbours, tutors, other 'significant others', membership of groups/organizations <i>Remote</i> : online help facilities, commercial helplines

### 2.1.7 Tilgang, bruk og meningsfull bruk av IKT

I en del litteratur påstås det at de digitale skillene vil gå over av seg selv over tid. Dette vil skje gjennom at teknologien går gjennom ulike "tilvenningsfaser" helt til de eneste som ikke bruker Internett eller andre teknologier, vil være de som frivillig ønsker å ta avstand fra bruken. Selwyn (2003) sier han er skeptisk til dette, og at faren med en slik teknologideterministisk holdning er at den ignorerer det komplekse forholdet mellom *tilgang til IKT* og *bruk av IKT*. Man kan godt ha tilgang til en teknologi, enten i hushold eller gjennom nærmiljø, uten at man nødvendigvis benytter seg av denne. Selv om en skulle benytte seg av en slik tilgang, påstår Selwyn videre at dette ikke trenger å bety at man oppnår "*meaningful use*". Dette kan oversettes med *meningsfull* eller *engasjert* bruk, forstått som at brukeren "*utøver en grad av kontroll og valg over teknologien og dets innhold, som leder til mening, relevans og nytte for individet det gjelder*" (vår oversettelse). Han sier at dette med mening ligger i kjernen av utfordringene rundt digitale skiller, for hvis ikke den enkelte føler at det å ta i bruk Internett øker ens livskvalitet, kan man heller ikke forvente at man finner det meningsfullt å ta i bruk en slik teknologi. Han mener at en teknologis innvirkning på den enkelte kan måles gjennom i hvilken utstrekning den forbedrer ens muligheter til å fylle aktive roller i samfunnet, og hvorvidt det å være uten disse mulighetene utgjør en barriere for å nå dette målet. Han fremhever videre at begrepet "meningsfull bruk" bør forbeholdes aktiviteter som medfører langsiktige effekter gjennom å forbedre individers

og samfunns "sosiale kvalitet", som gjennom *økt sosioøkonomiske sikkerhet, sosial inkludering, samfunnsforståelse og myndiggjøringen av den enkelte* (Selwyn 2003:7-11). Det er også denne forståelsen av meningsfull bruk vi legger til grunn i vårt videre studie.

Selwyn påstår at hvis man ikke oppnår en slik meningsfull bruk trenger ikke det nødvendigvis skyldes teknologiske faktorer som mangel på fysisk tilgang eller ferdigheter, eller psykologiske faktorer som tilbakeholdenhet eller motstand, slik mange teknologer påstår. Han påstår dette i stedet skyldes en kompleks sammensetning av sosiale, psykologiske, økonomiske og ikke minst pragmatiske årsaker (ibid 7-11).

### 2.1.8 Kjerne, perifer og ekskluderte brukere

Selwyn ønsker som Warschauer å bevege seg bak det dikotomiske ikke-bruker versus bruker-skillet, og flytte fokuset til de hierarkier av forskjeller som eksisterer. For å synliggjøre denne forskjellen skiller Selwyn mellom "kjerne", "perifer" og "ekskluderte" brukere. Han hevder at tilgang til en teknologi er lite nyttig uten de nødvendige ferdighetene, kunnskapene og støtten man trenger for å kunne bruke den effektivt.

Tabell 3 "Levels of ICT Acces and Use " (Selwyn 2002:9)

<b>'Core' Users</b>	Continuous and Comprehensive use of ICT for information seeking, communication and origination/production of materials
<b>'Peripheral' Users</b>	Spasmodic and limited use of ICT for information seeking, communication and origination/production of materials
<b>'Excluded' Users</b>	Non existant use of ICT for information seeking, communication and origination/production of materials

"Kjernebrukere" er de som har vedvarende og omfattende bruk av IKT for informasjonssøking, kommunikasjon, og som også bruker IKT for å produsere eget stoff, mens "periferbrukere" kun i begrenset utstrekning bruker IKT for samme type formål. Er man "ekskludert", bruker man ikke IKT overhodet til disse formål.

Selwyn trekker frem at tilgang til støtte er viktig for å kunne oppnå bruk og meningsfull bruk, og vektlegger derfor den enkeltes sosiale kapital som en viktig kilde til å oppnå dette. Warschauer fremhever også at man i stor grad er avhengig av å kjenne andre brukere av datamaskiner, for selv å bruke dem og utvikle denne bruken (Warschauer 2003:156-157).

Han mener også at hva slags tilgang man har kan avgjøre bruk av Internett. ”Kjernetilgang” som er tilgang på nyere datamaskin og Internett i hjemmet, foruten god tilgang på hjelp slik at man stadig kan utvide bruksområdene gjennom effektiv og progressiv bruk. ”Perifer hjemmetilgang” er tilgangen begrenset gjennom gammelt utstyr og begrensede muligheter for støtte. Videre skiller han mellom ”perifer familietilgang” og ”perifer offentlig tilgang” som ikke bare betyr begrenset tilgang på støtte, men også tidsbegrensing på bruk. Han betegner individer som enten mangler tilgang eller som velger å avstå fra å bruke datamaskiner og Internett som ”ekskluderte” (Selwyn 2003:570-571).

Ser man på kjernebruker versus en som har perifer hjemmetilgang, vil ikke bare selve datamaskinen være en avgjørende faktor for dette skillet, det samme vil Internett-tilgangen. Stadig flere tjenester på nett krever store overføringshastighet, og man kan miste muligheten til reell deltakelse ved å kun ha tilgang via modem eller ISDN. Dette synet kommer også frem i Forbrukerrådets innlegg i HØYKOM-rapporten ”Åpenhet og nøytralitet i bredbåndsnettet”:

*”Når vi kjøper bredbånd er vi forbrukere, men det er som borgere vi tar det i bruk. For norske forbrukere representerer Internett et fullverdig og nødvendig alternativ til den tradisjonelle samfunnsdeltakelsen enten det gjelder rett til frie ytringer, utdanning, dialog med det offentlige, tilgang på nyheter og kunnskap, netthandel eller kommunikasjon med mennesker. I et slikt perspektiv er bredbånd et nødvendig gode for å oppnå reell deltakelse i samfunnet”.*

(HØYKOM 2006:14)

En kjernebruker trenger imidlertid ikke å ha kjernetilgang, for man kan godt oppnå meningsfull bruk selv om en kun har tilgang på bibliotek, så fremt man ikke er avhengig av høyhastighetstjenester. På samme måte er det ikke sikkert en med kjernetilgang oppnår meningsfull bruk, eller bruk i det hele tatt. For å avgjøre om man er kjerne- eller periferbruker, er dermed hva man bruker Internett til og hvor mye, viktigere enn hvor man bruker det. Samtidig vil hvor man bruker det i følge Selwyn i stor grad avgjøre hva man bruker det til og hvor utstrakt denne bruken er.

Selwyn sier at videre forskningsspørsmål bør være å avdekke under hvilke omstendigheter meningsfull og engasjert bruk oppstår, og hvilke faktorer som bidrar til at man blir eller fortsetter å være kjernebruker av IKT mens andre vender tilbake til å bli periferbrukere eller til og med ekskluderte ikke-brukere (Selwyn 2002:16).

### 2.1.9 Årsaker til at man er ekskludert eller ikke-bruker

Det kan være mange årsaker til at man er ekskludert eller ikke-bruker. Birgit Jæger påpeker blant annet at en sosialt stigmatisert person, slik som en arbeidsløs ung mann, godt kan være fullstendig integrert i informasjonssamfunnet, mens en annen person som er sosialt velfungerende kan være stigmatisert, eller "ekskludert". En dansk studie gjennomført av Cronberg og Jæger i 1995 eksemplifiserer dette med en kvinne ansatt i helse- og sosialsektoren. Hun hadde valgt å jobbe med mennesker og ønsket dermed å unngå å benytte seg av teknologi. På denne måten vil noen mennesker velge å ikke være på nett og fortsette å være ikke-brukere av personlige årsaker, selv om de har den bakenforliggende sosiale kompetansen til å kunne ha gjort det (Jæger 2005b:16). Det samme bevisste valget hevder hun at også mange eldre stått ovenfor, som ikke ønsker å bruke Internett fordi nettet står for verdier som de ikke har, med høy tilgjengelighet av for eksempel pornografi og upersonlige tjenester som nettbank. Ved å avstå fra bruken viser de også at de aktivt avstår fra den såkalte modernitet og dens verdier, sier Jæger. Det å ikke bruke IKT kan derfor for noen uttrykke en bevisst holdning til hva man vil med sin alderdom (Nøhr 2006:89). Slike frivillige ikke-brukere bør ikke plasseres sammen med de som ufrivillig er utestengt fra å ta i bruk teknologien. Det finnes nemlig mange typer ikke-bruk, og Jæger trekker inn et rammeverk fra Sally Wyatt for å eksemplifisere dette. Wyatt skiller mellom ikke-brukere og eks-brukere, samtidig som hun også skiller mellom hvorvidt situasjonen er frivillig eller påtvunget den enkelte (Wyatt et al 2005:202-203). Slik får hun frem at ikke-brukere ikke er en homogen gruppe, men at disse besitter ulik grad av ressurser, behov og motivasjon:

*Tabell 4 Årsaker til å ikke bruke Internett (Wyatt et al 2005:203)*

	<b>Ikke-bruker</b>	<b>Eks-bruker</b>
<b>Frivillig situasjon</b>	"Resisters" (motstandere): De som aldri har brukt Internett fordi de ikke har hatt lyst	"Rejecters" (avvisere): De som har sluttet å bruke Internett frivillig, muligens fordi de finner det for dyrt eller kjedelig
<b>Tvungen situasjon</b>	"Excluded" (ekskluderte): De som aldri har hatt tilgang, men som kunne tenkt seg å ha det	"Expelled" (utviste): De som har mistet tilgang ufrivillig



## 2.2 Pensjonister og IKT

### 2.2.1 Avklaring av begrepsbruk: pensjonister, eldre og seniorer

Pensjonister vil i den videre gjennomgangen forstås som personer som er pensjonerte. Førtidspensjonerte vil derfor også være inkluderte i denne gruppen. Det at vi har en slik pragmatisk tilnærming fremfor å ha en tilnærming basert på alder, kommer av at det er de som har trukket seg tilbake fra arbeidslivet som vi ønsker å forske på. Det er for eksempel mange langtidsarbeidssøkende over 60 år som førtidspensjonerer seg nettopp på grunn av manglende IKT-kunnskaper. Samtidig ser man en trend til at flere førtidspensjonerer seg av andre årsaker, som god økonomi (St.meld. nr. 6 (2006-2007):82-87). Ved å se på hele denne gruppen får vi dermed sagt noe mer generelt om pensjonistsegmentets IKT-kunnskaper, fremfor kun deler av dette. Mye av litteraturen vi baserer oss på har imidlertid fokus på ”eldre” eller ”seniorer”. Denne baserer seg dermed ikke utelukkende på å omtale pensjonister, men også andre som nærmer seg pensjonsalder. Den videre fremstillingen vil gjenspeile dette, og derfor benytte seg av alle disse tre begrepene.

### 2.2.2 Den tredje alder

Selv om vårt fokus ligger på pensjonister generelt, vil de vi når ut til med selve undersøkelsesopplegget vårt befinne seg i ”den tredje alder”. I den tredje alder er tilknytningen til arbeidsmarkedet opphørt eller under nedtrapping, men i motsetning til den fjerde alder er ikke perioden preget av svekkede funksjonstap. Begrepet avspeiler et optimistisk syn, og likesom de to første – barndom og voksenalder – er også den tredje livsalder full av aktivitets- og utviklingsmuligheter, samtidig som den også karakteriseres av funksjonstap som i stigende grad gjør hjelp nødvendig (Nøhr 1993).

Harrington & Harrington (2000) forsker på forholdet mellom eldre og teknologi. Disse påstår at et viktig aspekt ved det å bli eldre i vårt samfunn, er det å fortsatt klare seg selv og være selvstendig. For å klare dette er man imidlertid avhengig av hjelp fra sosiale eller fysiske omgivelser som kan hjelpe en å fortsette å leve som før. Denne hjelpen kan komme fra de sosiale omgivelsene, familie, venner eller hjelpepersonell, men den kan også komme fra fysiske omgivelser, som gjennom teknologi. Disse omgivelsene vil kunne forlenge og forbedre ”den tredje alderen”, på tross av at hørsel eller syn kan ha svekket seg, eller at



mobiliteten og hukommelsen er nedsatt (Harrington & Harrington 2000:3-4). Datamaskin med Internett-oppkobling er eksempel på nettopp en slik teknologi.

### **2.2.3 Ulikheter og fellestrekk blant pensjonister**

I mye av litteraturen trekkes det frem at pensjonister ikke må forstås som en homogen gruppe av befolkningen, hvor alle over en viss alder er svake og avhengige av hjelp fra omgivelsene fra å klare seg. Dette er derimot en gruppe som har store individuelle forskjeller, både innad i Norge og i andre land. Det er langt større likheter mellom to 7-åringer enn to 70-åringer, ettersom forskjeller og ulikheter har økt gjennom et helt liv. Dette kan skyldes faktorer som arbeidserfaring, utdanning, interesser, økonomi, bosted og etnisk bakgrunn (Jæger 2005:10).

Da vi likevel ønsker å se på denne gruppen under ett, kommer det av at denne gruppen også har mange likheter. En av disse likhetene er at pensjonister har lavere digital kompetanse enn mange andre deler av befolkningen, og det er få i gruppen som har tilgang til datamaskin og Internett. Samtidig er pensjonister storforbrukere av helsetjenester, i tillegg til at mange opplever ulike aldersrelaterte bevegelseshemninger. En av de viktigste fellesnevnerne er imidlertid at pensjonistene ikke lengre er ute i arbeidslivet, et sted som er viktig for læreprosesser og videreutvikling av ferdigheter. I følge Sune Johanson (2005) som har forsket på eldres bruk og ikke-bruk i Sverige, har man som arbeidsledig eller pensjonist mindre tilgang til ressurser som fremmer læring, og forbedring av ferdigheter begrenset i forhold til de som er i arbeid. Da hjelper det ikke at en av de mest fundamentale læringsressursene for ferdighetsutvikling er i overflod: tid til å engasjere seg i et tema. Det å engasjere seg i ny teknologi krever i tillegg nysgjerrighet, krav fra omgivelsene, ønske om selvrealisering eller å oppnå fellesskapsfølelse (Johanson 2005:114). Jæger på sin side påstår at manglende fokus rettet mot eldre IKT-brukere kombinert med at mange eldre har forlatt arbeidslivet uten eller kun med grunnleggende IKT-kunnskaper, er medvirkende til det økende digitale skillet mellom eldre og yngre. Hun sier at kun få land, som de nordiske og USA, utgjør prosentandelen av eldre Internett-brukere så mange at det kan snakkes om som en egen gruppering (Jæger 2005:13).

## 2.2.4 Gerontologien

Innenfor litteraturen som omhandler eldre og teknologi, har dette temaet ofte blitt studert og diskutert i lys av hvordan teknologi kan bli brukt for å kompensere utilstrekkeligheter mange møter når man blir eldre, slik som teknologi brukt som hjelpemiddel, og innretninger for helt eller delvis uføre. En konsekvens av denne måten å angripe temaet på, er at eldre og funksjonshemmede ofte har blitt ansett som en felles målgruppe når det er snakk om utvikling og tilpassing av teknologi. Blant annet Jæger mener derfor at mange av retningene trenger et fokusskifte, og at de bør inkludere nye spørsmål relaterte til digitale skiller, som hvordan det kan forhindres at eldre blir ekskludert fra informasjonssamfunnet, og hvordan man kan redusere disse skillene (Jæger 2005b:91-92). De to retningene vi skal redegjøre for, tar delvis dette i betraktning. Dette dreier seg for det første som *"sosiogerontologien"* som fokuserer på eldre og aldring, og på *"geronteknologien"* som fokuserer på eldre og bruk av teknologi.

### *Sosiogerontologiens syn på aldring*

I følge Øyvind Nøhr (2006) hevdes det innen sosialgerontologien at mange eldre er mindre med i en del sosiale, kulturelle og organisatoriske sammenhenger enn andre grupper. Det finnes ulike syn på hvorfor dette er tilfelle, og Nøhr deler disse inn i tre retninger. Den ene kan eksemplifiseres gjennom det han kaller *"tilbaketrekningsteorien"*. I følge denne føler man en indre kraft når man blir eldre, og man ønsker å bruke mer energi på sin indre liv og ha mindre kontakt med omverdenen. Hvis individets behov for tilbaketrekning melder seg omtrent ved pensjonsalder, påstås det at en slik tilbaketrekning vil føre til trivsel. Bruk av for eksempel Internett vil dermed ta bort tid man heller vil bruke på seg selv (Nøhr 2006:29). Den andre retningen kan eksemplifiseres gjennom *"aktivitetsteorien"*. Innenfor denne retningen påstås det at man finner forklaringen i de omgivelsene som eldre lever i. Sosial tilbaketrening er en reaksjon på at mulighetene for å delta blir dårligere når man blir eldre, og hvis man stiller krav og forventninger til eldre og gir dem en rolle å spille i samfunnet, vil de også være aktive deltakere. Innenfor denne retningen kan årsaker for å ikke bruk Internett være at omgivelsene ikke tilrettelegger for det, selv om den enkelte godt kunne hatt lyst. Faktorer som økonomi vil dessuten spille inn (ibid 30). En tredje måte å forklare dette på, er i følge Nøhr gjennom det han benevner som *"ressursmodellen"*. Denne tar utgangspunkt i at aktivitet henger sammen med mulighetene for å bestemme over eller påvirke sin situasjon,

som igjen avhenger av tilgangen en har på gitte ressurser. Når eldre deltar mindre i det sosiale liv, kan det etter denne modellen forklares ved mindre tilgang til ressurser med økende alder. Ønsker en å bidra til at eldre skal få økt trivsel og bedret sine muligheter for aktivitet og deltakelse, er det derfor et spørsmål om å tilføre eller frigjøre ressurser (ibid 31).

Disse ulike rammeverkene Nøhr skisserer, gir ikke i seg selv løsninger på hvordan det kan forhindres at eldre blir ekskludert fra informasjonssamfunnet, men vi mener det angir ulike årsaker som kan ligge til grunn for årsakene til at denne gruppen i stor grad er ekskludert.

### *Geronteknologien syn på eldre og teknologi*

”Geronteknologi” er et tverrfaglig forskningsfelt som fokuserer på hvordan teknologi kan være med på å øke ambisjonene og mulighetene til eldre. Selv om dette feltet er opptatt av hvordan teknologi som hjelpemiddel kan avlaste familie eller pleiepersonell, har den også et fokus på hvordan eldre selv kan bruke teknologi i hverdagen.

Harrington & Harrington (2000) befinner seg innen dette feltet, og påstår det er fem hensyn man må ta i betraktning når det kommer til teknologiske utfordringer i et aldrende samfunn. For det første kan teknologi brukes effektivt for å forebygge aldersrelaterte sykdommer og i å motvirke tap i styrke, utholdenhet og andre fysiske eller kognitive egenskaper. For det andre kan geronteknologien forbedre prestasjoner og mulighetene til pensjonister i nye roller som passer til deres nye ambisjoner. Disse nye rollene kan inkludere bytte av arbeide, fritid, levemåte og modifiserte sosiale situasjoner, og her kan bruk av IKT og deriblant Internett være relevant. For det tredje kan teknologi kompensere for svekkede egenskaper, som lesebriller som kompenserer for øyelinsens fleksibilitet. For det fjerde tilbyr geronteknologien tekniske hjelpemidler som blant annet avlaster de som arbeider med de i den fjerde alder, som teknologi som løfter og forflytter de som ikke klarer å flytte på seg selv. For det femte hjelper teknologien de eldre indirekte, ved å forbedre forskningen på aldring (ibid 3-10). Hovedfokuset i vårt studie sett i forhold til dette, er i hovedsak begrenset til delen som omhandler IKT og især Internett for bruk av pensjonistene selv.

### *Utfordringer med eldre og bruk av teknologi*

Harrington og Harrington hevder at hvis eldre skal fortsette å være en integrert del av samfunnet, må teknologi bli eksplisitt rettet mot dette raskt voksende segmentet av selvstendige borgere (ibid 3-4). En oppgave som kan virke veldig vanskelig for et eldre

menneske i én situasjon, kan bli enkel å gjennomføre med tilpassede endringer av ens teknologiske omgivelser. Det er imidlertid viktig at de eldre selv får være med på å bestemme og kontrollere sine teknologiske omgivelser, noe som avhenger av at de eldre selv kontinuerlig tilpasser seg for å forbli en fullt deltakende medborger. Harrington & Harrington mener man må tenke nytt for å inkludere denne gruppen i informasjonssamfunnet, for eksempel gjennom egne opplæringssentre for eldre hvor man lærer å ta i bruk ny teknologi (ibid 8). De trekker frem at en av årsakene til at eldre ikke prøver ut ny teknologien, er at informasjonsmateriellet som beskriver den, ikke beskriver bruksområde, men kun tekniske detaljer. Dette gjelder for eksempel datamaskiner, hvor det ofte står beskrevet hvor mye RAM og hvor mange gigabyte maskinen har, fremfor å beskrive om den egner seg til billedredigering og hvor mange fotografier eller sanger som kan lagres på den. De mener også at det kan være problemet med selve grensesnittet, som ikke er utformet med tanke på eldre, men utviklet av unge ingeniører som også utformer manualer og typiske databegreper som ikke intuitivt forteller noe om selve funksjonen. Forstår ikke de eldre og brukergrensesnittet hverandre, vil ikke de eldre benytte seg av teknologien, påstår de (ibid 142-146). Dette trenger imidlertid ikke si noe om mangel på læreevne eller lærelyst. Dette kommer også frem hos studier som Nøhr henviser til, hvor funnene er at så lenge man ikke får mental svikt eller blir dement, så beholder man læreevnen og lærelysten langt opp i de høyere aldersklasser. Det er heller brukertilpassede opplæringsbehov det skranter på. Har man derimot svekket fysisk helse, eller utpreget negativ holdning til alderdommen og svakt sosialt nettverk, mister man imidlertid denne læreevnen og lærelysten ifølge Nøhr (Nøhr 2006:86).

### **2.2.5 Digitale skiller og eldre i Norge**

I følge Frønes lå Norge i 2002 på verdenstoppen i forhold til andel av befolkningen med mobiltelefon, Internetttilgang og hjemme-PC (Frønes 2002:130). Den digitale tilgangen var noe ulikt fordelt i befolkningen, men når det gjaldt tilgang til datamaskin og Internett var det to enkeltgrupper som man kunne skimte en marginalisering av. Den ene omfattet de med lav inntekt, utdanning og utdanningsorientering og den andre innebefattet de eldre (Frønes 2002:54). Internett har i løpet av ganske få år blitt en del av hverdagen til størstedelen av Norges befolkning, og Frønes sier at konsekvensen av å falle utenfor vil være at de marginaliserte gruppene i en overgangsperiode vil ha manglende kompetanse til å mestre

den digitale hverdagen. Han påstår videre at samfunnet står overfor utfordringer som vil bli tydeligere etter hvert som de digitale prosesser får sterkere feste, og alternativer til digitale løsninger forsvinner. Selv hos de som innehar en ”digital kompetanse”, peker tilgangsmønstrene i samme retning som bruksmønstrene, sier han. På den ene siden ser man en høy allmenn bruk og allmenn tilgang, men på den andre siden er avansert bruk og høykvalitetstilgang knyttet til grupper med høy utdanning og inntekt, hvor kjernetroppene er relativt unge (Frønes 2002:67-69). Dermed vil det finnes grupperinger blant de eldre som kan falle utenfor selv om de skaffer seg tilgang, ettersom en del ikke har ressurser til å utnytte informasjonsmyldret på nett. Dette er det samme som blant annet Selwyn og annen ”digitale skille”-litteratur også presiserer.

Det finnes mange stereotypier om at eldre er redde for teknologi, og at de derfor *velger* å ikke benytte seg av den, men eldre er hyppige brukere av andre teknologier, som for eksempel fasttelefon, fjernsyn, radio, video og i økende grad mobiltelefon. I 2005 hadde 92% av pensjonistene i Norge tilgang på tekst-tv, og 76% hadde egen mobiltelefon. Nesten halvparten, 45%, hadde hjemme-PC.

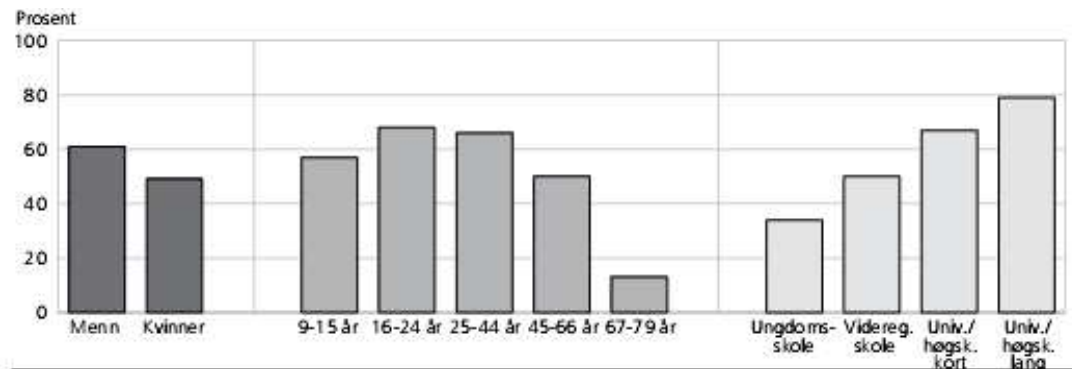
*Tabell 5 Andel som har tilgang til ulike typer elektronisk utstyr hjemme, etter kjønn og alder. 2005. Prosent ("Norsk Mediebarometer 2005" 2006:80)*

	Hjemme- PC	TV- spill	PC med CD-ROM	PC med DVD-spiller	Inter- nett	Bred- bånd	Tekst- TV	Egen mobil- telefon
<b>Alle .....</b>	<b>83</b>	<b>41</b>	<b>79</b>	<b>58</b>	<b>74</b>	<b>51</b>	<b>93</b>	<b>92</b>
Menn .....	86	44	82	63	76	52	92	93
Kvinner .....	81	39	77	53	72	50	94	91
9-12 år .....	96	74	89	61	88	53	92	73
13-15 år .....	99	79	97	78	95	74	98	96
16-19 år .....	94	65	93	74	81	71	94	100
20-24 år .....	92	47	91	78	74	59	84	100
25-44 år .....	91	49	88	68	82	61	93	97
45-66 år .....	81	27	76	48	74	43	96	93
67-79 år .....	35	1	27	10	27	9	91	70
<b>Pensjonister .....</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>92</b>	<b>76</b>

Når det kommer til bruk av både datamaskin og Internett bruker likevel eldre disse mediene i betydelig mindre grad enn befolkningen som helhet. Mens over 50% i andre alderssegmenter bruker Internett på en gjennomsnittsdag, er tilsvarende tall for de i aldersgruppen 67-79 år kun 13%. Av de som var på nett brukte denne aldersgruppen kun 9 minutter til Internett en

gjennomsnittsdag, mot over en halvtime for de fleste andre aldersgrupper ((Norsk Mediebarometer 2005:61).

Figur 4 Andel som bruker Internett en gjennomsnittsdag, etter kjønn, alder og utdanning. 2005. Prosent (Norsk Mediebarometer 2005:61)



## 2.2.6 Hvordan sosialiseres eldre IKT-brukere?

Birgit Jæger (2005b) har studert hvordan eldre blir sosialisert inn i informasjonsteknologiske nettverk. Bakgrunnen for dette er et prosjekt hvor eldre som ønsket det kunne gå inn som deltakere i ulike lokale utviklingsprosjekter i Danmark. Jægers undersøkelse tilskriver de eldre en aktiv rolle, og viser at selv om teknologien er utformet på forhånd, er det mulig for eldre å finne nye måter å anvende teknologi på som skiller seg fra de andre brukergruppene. Dette skjer gjennom at ulike brukere vil "domestisere" eller "temme" teknologien ulikt, gjennom ulike måter å endre hverdagspraksis på, og i hvilken grad man inkorporerer IKT i funksjoner som man tidligere har klart uten bruk av IKT. Hun sier denne endringen også avspeiler en endring av den enkeltes identitet, fra en som ikke vet hvordan IKT skal brukes, til en identitet som IKT-bruker.

Jægers skiller mellom fire elementer som hun hevder må oppfylles før man klarer å "domestisere" teknologien: *anskaffelse*, *plassering*, *inkorporering* og det å omgjøre den til et *symbol* som inngår som en del av brukerens identitet (Jæger 2005b:103-105). Disse er basert på funn i hennes undersøkelser, og mange av begrepene som ligger til grunn henter hun fra Warschauer og Norris.

### Anskaffelse

Den første betingelsen for at eldre skal kunne "domestisere" IKT, er gjennom adgang til teknologien. Dette skjer i følge Jæger ofte gjennom at eldre arver barn eller barnebarns

datamaskiner, men hun fremhever at selv om dette er positivt kan det også være problematisk. Dette kommer av at når eldre først får tilgang til IKT vil de gjerne ha samme muligheter som alle andre, og ikke sitte med en utrangert datamaskin. Hun fremhever at hvis man har økonomi til det, kan det være fordelaktig å kjøpe ny og rask datamaskin, noe som ofte vil føre til mer frekvente besøk fra barnebarn som for eksempel vil spille de nyeste spillene. Det kan være vanskelig å vite hva slags utstyr man bør anskaffe, og dette krever ofte veiledning (Jæger 2005b:105-106).

### **Plassering**

Jæger hevder det er essensielt at de eldre klarer å plassere teknologien både fysisk og mentalt. Det fysiske går på det å finne et egnet sted i hjemmet til datamaskinen og øvrig utstyr. Har man liten bolig, kan det være vanskelig å finne en egnet plass hvor ikke bare datamaskinen står i veien. Det mentale går på å det å "avmystifisere" teknologien, som å finne ut at det ikke er farlig å trykke på tastene, og at maskinen ikke gjør noe av seg selv men kun det du ber den om å gjøre. Det går også på det å venne seg til bruk av tastatur og navigering med mus. Slik får de eldre mentalt plassert IKT som noe de ikke trenger å være redde for, og som noe de kan styre selv. Hun mener denne prosessen er en viktig forutsetning for å komme videre med å finne ut hva man kan bruke IKT til i hverdagen. Dette elementet handler også om å plassere IKT i forhold til andre teknologier, som det å venne seg til å skrive en e-post i stedet for å ta en telefon, lese nettaviser i stedet for eller i tillegg til vanlige aviser, og så videre (Jæger 2005b:106-108).

### **Inkorporering**

Videre mener hun at en vesentlig del av prosessen består av at brukeren finner noe å bruke teknologien til, ettersom eldre ikke tar i bruk IKT grunnet ytre tvang, men grunnet egen lyst og motivasjon. Hun hevder seriøs bruk av IKT ofte er forbundet med en arbeidssituasjon, men at dette naturligvis bortfaller siden eldre står utenfor arbeidslivet. Jæger trekker frem e-post som en av de funksjonene som deltakerne i hennes studier mener har endret deres hverdagsliv. E-post er populær for å ha kontakt med familie, både gjennom tekst og bilde. En annen positiv dimensjon med e-post, er at den skaper en større trygghet ved at den ikke forsvinner, men kan hentes frem en annen dag, og man har også oversikt hva en selv har sendt til andre (Jæger 2005b:108-114).



## Symbolisering

Den siste fasen handler om at teknologien må omdannes til et symbol, slik at brukeren kan vise det til omverdenen som et symbol på sin identitet. Jæger hevder at gjennom domestiseringsprosessen har mange av de eldre i prosjektet opplevd at deres nye identitet som IKT-brukere gir dem avgang til det informasjonssamfunnet som de tidligere følte seg ekskludert fra, og som de ikke visste hva var. Å være IKT-bruker blir dermed et symbol de kan bruke i forhold til omverdenen på at de følger med i samfunnets utvikling og er inkludert i informasjonssamfunnet. Denne identiteten gir i følge Jæger de eldre en type selvtillit de ikke tidligere har hatt, blant annet fordi det å være IKT-bruker er et symbol som gir de eldre status og prestisje blant annet ovenfor barn og barnebarn som ikke trodde de vil mestre teknologien. Samtidig vil mange eldre oppleve at dette ikke kan brukes som et symbol ovenfor andre eldre som ikke kjenner til teknologien eller har et negativt bilde av den. En av Jægers informanter uttrykker dette ved at *"Det er svært at snakke med mine jævnaldrende om computeren. De lukker af over for det. Så vi snakker ikke om computer, når vi er sammen"* (Jæger 2005b:114-119). Ut ifra Jægers funn kan det dermed se ut som sosial kapital har mye å si for bruk av IKT, noe vi tidligere har vist understøttes av både Nøhr og Warschauer. Hun påstår også at for at det kan være hensiktsmessig å benytte seg av såkalt "eldrepedagogikk" for å få de ledre på nett. Dette går ut på å tilpasse opplæringen ved å ta hensyn til at eldre for eksempel har problemer med å venne seg til å bruke mus, finne taster på tastatur, at de kan ha nedsatte funksjonsevner, ha større behov for repetisjon og langsommere tempo i opplæringen enn andre grupper.

### 2.2.7 Eldres holdninger til bruk og ikke-bruk av IKT

Øyvind N. Nøhr er en av de som har studert eldre og IKT, og i rapporten "De kompetente eldre" deler han informantene sine inn i fire grupper. Dette er ment å gi et forenklet bilde på hvordan eldre i hans utvalg forholder seg til bruk av IKT:

Tabell 6 "Hvordan eldre forholder seg til IKT" (Nøhr 2006:80)

1. De som kan IKT og vet å bruke det	2. De som ikke kan så mye om IKT – og vet at de ikke følger med i denne utviklingen
3. De som har brukt IKT for eksempel i en jobbsammenheng, men som har et bevisst valg på ikke å bruke IKT når de pensjoneres	4. De som aldri har brukt IKT og som sier de aldri vil ta det i bruk uansett betingelser mht. kjøp og support etc



Gruppe 1 består av eldre som er veldig aktive brukere av IKT. Disse bruker Internett flere ganger om dagen, sender e-post, laster ned programmer, bestiller produkter og tjenester, leser nettaviser, laster ned offentlige dokumenter, og så videre.

Gruppe 2 består av eldre som kan *noe* om data og som gjerne har prøvd å bruke datamaskin hos slektninger, på Seniorsurfdagen eller tilsvarende, men de har ikke datamaskin hjemme og er veldig usikre med henhold til om det er verdt å investere i en, hva den ville koste og hva slags nytte de vil ha av den i det daglige.

Gruppe 3 består av de som har brukt datamaskin i jobbsammenheng. Disse har ikke nødvendigvis brukt Internett, men programvare som er beregnet på å løse de arbeidsoppgaver de står overfor i jobben. Felles for de i denne kategorien er at de ikke ønsker å benytte seg av datamaskin eller Internett etter at de er pensjonert.

Gruppe 4 består av de som kjenner godt til hva man kan utføre med en datamaskin og som kanskje har prøvd litt, men som ikke tror de taper noe ved å ikke bruke Internett. De ønsker å sette sin egen dagsorden og være uavhengige, og føler dagens kontakt med for eksempel bank og det offentlige er bra og tilfredsstillende, så de ser ikke noen grunn til å investere i noe de ikke tror vil berike deres liv. Hvordan er denne fremstillingen i forhold til Selwyns og Wyatts?

## 2.2.8 Nyansering av eldres bruk og ikke-bruk av IKT

Neil Selwyn (2002) har studert pensjonister i Storbritannia og det kan derfor være interessant å sammenligne hans brukerbegrep med Nøhrs fremstilling. Vi mener ”Gruppe 1” tilsvarende kategorien kalt ”kjernebruker” hos Selwyn, ”Gruppe 2” er det som kommer nærmest periferbrukeren, mens ”Gruppe 3” og ”Gruppe 4” er de som ligger nærmest den ekskluderte brukeren. Nøhrs fremstilling baserer seg på eldres *holdninger* framfor *bruksmåte*, og det blir derfor flere gråsoner i Nøhrs enn i Selwyns fremstilling. En pensjonist som kan lite eller noe om IKT og gjerne vil lære mer, vil i Nøhrs fremstilling måtte plasseres i ”Gruppe 2”, sammen med de som vet de ikke følger med i utviklingen og er usikre på hva slags nytte de vil ha av datamaskin i hverdagen. På grunn av at Selwyns modell mindre statisk, ville denne personen være ”periferbruker” på vei til å kunne bli ”kjernebruker”, da hans modell gjør det mulig å bevege seg fra en kategori til en annen, som ved å kunne gå fra å være ”ekskludert bruker” til ”periferbruker” til å bli ”kjernebruker” eller vice versa. Vi

mener derfor at Selwyns fremstilling er en mer positiv måte å fremstille de eldre brukerne på, enn Nøhrs modell hvor hele 3 av 4 av hans kategorier omhandler eldre som er helt eller dels negative til teknologi. Dette kommer av at man må anta at mange eldre har lyst å lære mer om IKT, men mangler gitte ressurser selv om motivasjonen skulle være på plass og behovene for å ta i bruk teknologien finnes.

Wyatt (2005) har også en modell vi tidligere har redegjort for som det går an å sammenligne med disse. Hun ser som tidligere nevnt kun på ikke-bruk, men ettersom Nøhr i stor grad gjør det samme kan det være interessant å se om de uttrykker forskjellige holdninger. Wyatt skiller mellom ikke-brukere versus eks-brukere ut ifra om situasjonen er frivillig eller tvungen. Ser man disse i forhold til Nøhr viser det seg at alle de ikke-brukerne og eks-brukerne han skisserer, er dette frivillig. Han viser ikke til noen som er tvunget til å være ekskluderte, slik som Wyatts ”De som aldri har hatt tilgang men som kunne tenke seg det” eller fordi ”De som har mistet tilgang ufrivillig” (Wyatt et al 2005:202-203).

Man må kunne anta at det finnes mange pensjonister som ønsker å bli inkludert i informasjonssamfunnet men som nettopp av slike årsaker ikke er det. Det er som vi har vist gjennom vår litteraturgjennomgang om digitale skiller ikke nødvendigvis tilstrekkelig å ha *lyst* og *motivasjon* for å lære seg bruk av datamaskin og Internett. Man er også avhengig av en rekke ressurser, slik som tilstrekkelig økonomi og sosialt nettverk (Norris 2001, Warschauer 2003, Selwyn 2004).

Birgit Jæger (2005b) er en av dem som støtter opp om dette, og hun påstår at årsaken til at få pensjonister bruker Internett *ikke* kommer av for eksempel teknologifrykt, men at det blant annet skyldes at lite har blitt gjort for å trene eldre i bruk av IKT og for å utvikle elektroniske tjenester rettet om eldres behov. Hun sier også at det mangler markedsføring av eksisterende digitale tjenester rettet mot eldre, som nettbank, e-handelstjenester eller e-forvaltningstjenester kan gjøre at eldre ikke tror Internett har noe å tilby.

Jæger hevder at hvis den fremtidige samfunnsutvikling skal bygge på at alle innenfor en overskuelig årrekke skal kunne bruke datamaskin og Internett, så må langt flere særlig i eldrebefolkningen lære seg å ta i bruk dette for ikke å bli frakoblet samfunnets teknologiske utvikling. Om de eldre kunne klare en del av oppgavene selv ved å benytte seg av elektroniske serviceytelser de offentlige myndighetene tilbyr gjennom den digitale forvaltning, vil dette også spare det offentlige for en rekke utgifter (Jæger 2005:5-15). For å

oppnå dette sier hun det er viktig at staten tilbyr tjenester rettet mot og tilpasset eldre slik at denne gruppen også har en reell mulighet til å ha kontakt med det offentlige via Internett.

Vet å ikke benytte seg av Internett, mister man også tilgang til andre typer tjenester som kan gjøre hverdagen enklere. Ett eksempel er nettbank, som er tilgjengelig 24 timer i døgnet og som det koster minimalt å bruke i forhold til tiden og kostnaden det tar å oppsøke en vanlig bank, i tillegg til eventuelle skrankegebyr. Ettersom mange eldre har begrenset mobilitet, vil også nettet ha potensialet til å lette og gi økonomiske fordeler ved kjøp av varer og tjenester som reiser med nettrabatt, i tillegg til at det kan lette eller øke kontakten med venner og familie. Man kan dermed oppnå både økonomiske og sosiale fordeler ved å være på nett. En annen ulempe ved å være ekskludert, som er særlig relevant med tanke på den høye fjernsynsbruken blant eldre, er at flere og flere fjernsynsprogrammer henviser til nettsteder for mer informasjon om ulike programmer og temaer.

Jæger ser videre dette i tråd med Warschauers rammeverk og anvender dette på eldre. Hun hevder at mange eldre mangler de *fysiske ressursene* som datamaskin og Internett, mangler mange også de *menneskelige ressurser* på grunn av lav digital kompetanse og fordi mange trenger tilrettelagt undervisning og trening. Mange mangler dessuten *digitale ressurser* fordi så lite vekt foreløpig har blitt lagt på nødvendigheten av å utvikle digitale tjenester rettet mot eldre nettbrukere, i tillegg til at mange mangler *sosiale ressurser*, altså et sosialt nettverk som støtter opp om læring og bruk av IKT. Hun mener det derfor er klart at det vi har med å gjøre er en stor gruppe potensielle IKT-brukere som trenger å få tilgang til noen spesifikke ressurser for å overkomme barrierene i dagens informasjonssamfunn slik det per i dag fremtoner seg (Jæger 2005b:13-18).

## 2.3 Offentlige tjenester på nett

Selwyn trekker frem bruk av offentlige tjenester på nett som en form for meningsfull bruk som gir langsiktige virkninger. Vi vil i dette kapitlet ta utgangspunkt i begrepet om ”meningsfull bruk”, og blant annet benytte oss av teorier om medborgerskap for å videre å hvordan offentlige tjenester på nett faktisk kan bidra til at pensjonister kan styrke sine muligheter i samfunnet. Dette kapitlet vil også redegjøre for e-forvaltningsteori for å beskrive ulike aspekter ved de offentlige tjenestene på nett og hvordan disse kan utgjøre en slik form for bruk..

Tilbudet av offentlige tjenester på nett har de siste årene blitt omfattende. Graden av automatisering og ”størrelse” varierer fra satsning til satsning, men tilbudene er ikke ensartede. Offentlig forvaltningsvirksomhet er kompleks og mangfoldig, og dette gjenspeiles i de elektroniske tjenestene som finnes. For å studere bruken av disse tjenestene, har vi funnet det hensiktsmessig med en tredeling for å få bedre oversikt. Med det fokus vi har på *meningsfull bruk* er de tre elementene som bør trekke fram som særlig viktige *rettsinformasjon, deltakelse og forenklet oppgaveløsning*. Nedenfor har vi en rask gjennomgang av de tre begrepene. En grundigere gjennomgang følger i senere avsnitt.

**Rettsinformasjon:** Her er det fokus på den mulighet medborgeren har til å tilegne informasjon om sine plikter og rettigheter ved hjelp av Internett-tjenester, enten ved hjelp av autentiske lovtekster eller beskrivelser og forklaringer av disse.

**Deltakelse:** Teknologien kan gjøre det enklere for medborgere både å tilegne seg politisk kunnskap (opplyst forståelse) og å påvirke i beslutninger (effektiv deltakelse). I dette elementet beskrives altså tjenester som gir mulighet for politisk kommunikasjon.

**Effektiv oppgaveløsning:** Her er det snakk om elektroniske tjenester som tilbyr medborgere en forenklet kommunikasjon med myndigheten når det kommer til oppgaveløsning. Med dette mener vi alle funksjoner som gjør den tidligere manuelle jobben, som det å bestille søknadsskjemaer, sende søknader og andre fysiske handlinger en utfører mot det offentlige. Dette vil gjelde både interaktive og ”transaksjonelle” tjenester. Eksempler kan være det å levere selvangivelse på nett, laste ned søknadsskjemaer eller bytte fastlege. Dette aspektet er særlig knyttet opp mot å forenkle muligheten for sosiale inkludering. Disse funksjonene er

ikke i seg selv velferdstjenester men de tilbyr en enklere og mer effektiv tilgang til disse tjenestene.

Disse tre elementene er ikke ekskluderende og finnes ofte i kombinasjon på offentlige nettstedet. Elementene glir ofte inn i hverandre i en tjeneste. Det vil for eksempel ofte følge et rettsinformasjonselement med en forenklet oppgaveløsningstjeneste. Det kan også argumenteres for at tilgjengeliggjøring av offentlig informasjon er en slags forenklet oppgaveløsning, da medborgeren får enklere tilgang til informasjon en tidligere måtte ta en telefon eller oppsøke et kontor for å få tak i. Dette kan dermed ses på som en samhandling mellom myndigheter og medborger. Det er likevel store nok forskjeller både når det gjelder kommunikasjon, samhandling og funksjonalitet til at disse holdes avskilt.

Før vi går i nærmere inn på disse begrepene vil vi imidlertid foreta en generell redegjørelse av hva det vil si å være medborger i informasjonssamfunnet, og foreta en generell redegjørelse av e-forvaltningen.

### 2.3.1 Medborger i informasjonssamfunnet

I studier av samfunnsmedlemskap er medborgerskapsteori et godt utgangspunkt, og denne egner seg også godt når man ser på pensjonistsegmentet av befolkningen.

Vi har i denne oppgaven valg å benytte oss av *medborger* i stedet for *borger*. Dette skyldes at borger-begrepet innen blant annet statsvitenskapen er sterkt knyttet opp mot statsborgerskap. Forskjellene mellom statsborgerskap og medborgerskap er at mens det førstnevnte begrepet henviser til medlemskap i staten, henviser det andre begrepet til medlemskap i samfunnet (Trollstøl og Heidar 2004:1). I studiet av det moderne samfunn er en opptatt av sosial tilhørighet og velferdstjenester til samfunnsmedlemmer fra det offentlige. Dette går ut over det formelle statsborgerskapet. For eksempel har personer som oppholder seg i Norge og som ikke er norsk statsborger likevel en del rettigheter. På engelsk har en ordet "citizen" for borger/medborger og "citizenship" som dekker statsborgerskap og medborgerskap. "Norsk statsvitenskapelig leksikon" oversetter "citizenship" med medborgerskap og ikke statsborgerskap. Tilsvarende definerer det medborgerskap på følgende måte:

*”Medborgerskap betegnes som et sett idealer for borgernes status som medlem av et samfunn. I økende grad brukes begrepet også empirisk for å karakterisere borgernes faktiske status som medlemmer av samfunnet. Begrepet omfatter både rettigheter, deltakelse og politisk kultur”*

(Østerud et al 1997:155)

Sentralt i medborgerskapslitteratur står den britiske sosiologen T. H. Marshall (1963). Han beskrev på 60-tallet utviklingen av medborgerskapet som en utvikling bestående av tre faser som beskriver velferdsstatens utvikling (Marshall 1963:74). Det moderne medborgerskapet kan i følge Marshall deles inn i tre distinkte elementer:

- *Sivile rettigheter* består av rettigheter som er nødvendig for individuell frihet
- *Politiske rettigheter* består av rettigheten til å delta i utøvelsen av politisk makt.
- *Sosiale rettigheter* består av rettigheten til en viss levestandard, og den sosiale arv fra samfunnet.

Marshall plasserer disse elementene i forskjellige tidsperioder i utviklingen av det moderne demokratiske samfunn. Framveksten av sivile rettigheter plasserer han i det 18. århundre, politiske rettigheter til det 19. århundre og sosiale rettigheter til det 20. århundre (Marshall 1963).

Sivile rettigheter er ikke den viktigste av disse tre med tanke på vårt fokus på nett-tjenester fra det offentlige. Disse danner heller et rammeverk av strukturer som maktfordeling og ytringsfrihet. De to mest interessante nivåene for oss er dermed de politiske og sosiale rettighetene..

Politiske rettigheter er sterkt koblet opp mot det moderne demokratiet og politisk deltakelse. Særlig viktig er framveksten av det ”reelle” demokratiet med den allmenne stemmeretten.

Sosiale rettigheter er en vidtgående kategori som ikke bare inkluderer *’the right to a modicum of economic welfare and security’*, men også andre aspekter som nødvendige for medborgere *’to share to the full in the social heritage and to live the life of a civilized being according to the standards prevailing in the society’* (Marshall 1963:74). Marshall snakker her altså ikke bare om retten til økonomisk sikkerhet men også rett til sosial inkludering i samfunnet.

## *E-medborgerskap*

For de faggrupper som jobber med å øke den enkeltes e-kompetanse, er e-borger en betegnelse på en person som mestrer alle de forskjellige kompetansene de mener er nødvendig for å klare seg i informasjonssamfunnet. Blant annet tilbys det kurs som ender i et e-borgersertifikat (<http://www.eborger.no> 09.04.07). I definisjon som ligger til grunn for dette begrepet, er det ikke noe bestemt fokus på rettigheter slik det er i Marshalls medborgerteori. Vi vil i denne oppgave prøve å gi e-medborger en definisjon som har en klarere kobling mot dette. Vår egen definisjon på e-medborger, er:

*”Et samfunnsmedlem som kan benytte seg av sine sivile, politiske og sosiale rettigheter og utføre sine plikter uten begrensninger av tid, sted og andre fysiske forhold, ved nyttegjøring av IKT”.*

Videre finner vi det hensiktsmessig å definere e-medborgerskap som:

*”De muligheter et medlem av et samfunn har til å benytte seg av/utføre sine plikter og rettigheter ved nyttegjøring av IKT”.*

Vi vil nå gå nærmere inn på hvordan man som medborger kan benytte seg av IKT og Internett for nettopp å bli en e-medborger. Vi vil gjøre dette gjennom å gi en oversikt over e-forvaltningsbegrepet. Begrepene *rettsinformasjon, effektiv oppgaveløsning og deltakelse* som vi tidligere har definert, vil her bli grundigere gjennomgått.

### **2.3.2 E-forvaltning**

Studiet av offentlige tjenester på nett inngår som en del av det forskningsfeltet som i engelskspråklig litteratur ofte betegnes som ”e-government studies”. ”eGovernment” og forkortelsen ”eGov” er også mye brukt. Forskningsfeltet er tverrfaglig og samler en rekke forskjellige fagdisipliner som rettsvitenskap, samfunnsvitenskap og informatikk.

Det finnes en rekke forskjellige definisjoner av e-government i litteraturen. Noen er smale og fokuserer på bruk av Internett som for å øke tilgangen og tilgjengeligheten til offentlige tjenester til medborgeren, mens andre definisjoner bredere og har i tillegg fokus på organisasjonsendring og transformasjon av forvaltningen (Jansen, 2005b:2-3).

I ”The Role of eGovernment for Europe's Future” fra 2003 definerer EU, e-government som:

*The use of ICT in public administration combined with organisation changes and new skills in order to improve public services and democratic processes and strengthen support to public policies* (COM , 2003:4),

Selv om det de organisasjonsutviklingen er et viktig aspekt ved e-government så er det i denne oppgaven fokuset på tilgangen og tilgjengeligheten til offentlige tjenester til medborgeren som er det relevant aspektet.

”E-government” dekker både det som kalles ”e-forvaltning” og ”e-demokrati” på norsk. Demokratiperspektiver på offentlige tjenester faller dermed utenfor selve e-forvaltningsbegrepet, da disse er knyttet til styreform og politikk.

Ser man på termen ”government” som ”e-government” springer ut fra, dekker denne både aspekter som myndighetsutøvelse, styreform, ledelse, utøvende styring, også selve prinsippene som strategisk ledelse og operativ virksomhet. Termen ”forvaltning” har derimot en snevrere betydning, og kan defineres som ”*virkeliggjøring av mål satt av et politisk organ*” (Grönlund & Ranerup, 2001:10). Det er altså knyttet den operative virksomheten og et verktøy for politikerne. Den språklige forskjellen bidrar også til forskjellige teoretiske tilnærminger og rammeverk mellom skandinavisk og engelskspråklig litteratur.

Åke Grönlunds (Grönlund & Ranerup, 2001) rammeverk for ”e-forvaltning” består av tre dimensjoner som til sammen danner en trekantmodell. Hver av disse representerer kommunikasjonen mellom tre ulike sektorer, henholdsvis politiske myndigheter, offentlig administrasjon og det sivile samfunn. De tre ulike dimensjonene er:

- E-styring og administrasjon: De administrative systemer og prosesser som gjør at en kan behandle data og elektroniske dokumentene og kommunikasjonen som skapes samspillet mellom tjenesteleverandørene og innbyggerne/brukerne.
- E-service og myndighetsutøvelse: retter oppmerksomheten mot hvordan ny teknologi gjør det mulig for innbyggerne og næringslivet å samhandle med forvaltningen via ulike elektroniske kanaler, særlig Internett
- E-demokrati: dreier seg om hvordan IKT kan benyttes for å etablere nye typer av kanaler for eksempel elektroniske møteplasser og dialog mellom, innbyggerne og politikerne.



I en del av den engelskspråklige e-government-litteraturen, for eksempel i FN sin ”Global E-government Readiness Report 2005” (United Nations, 2005) er det mer vanlig å forholde seg til dimensjonene ”government to citizen” (G2C), ”citizen to government” (C2G) eller ”government to government” (G2G). Medborgerens kontakt med myndighetene er her det vesentlige, uavhengig om den er med forvaltningen eller politiske beslutningsorganer. Den ”skandinaviske” modellen gir en tydeligere beskrivelse av ulike typer kontaktflater i elektronisk samhandling mellom medborgere og myndigheter.

En vanskelighet med tredelingen av e-forvaltningen, er at en nett-tjeneste både kan ha elementer av ”e-demokrati”, ”e-service” og myndighetsutøvelse i seg. En medborger som gjennom en offentlig nettsted finner beslutningsinformasjon man er uenig i, kan for eksempel stemme på et annet parti ved nesten valg som har programfestet at de vil forandre på dagens regelverk. Det kan dermed være uklare skiller mellom demokratiske kontakt med myndighetene og brukerkontakt med myndighetene. Det kan også være uklart for en medborger hvor skillet mellom politiker og forvaltning går i en nett-tjeneste. På kommunale nettsteder er det veien ofte kort mellom de administrative tjenestene og lokalpolitiske saker.

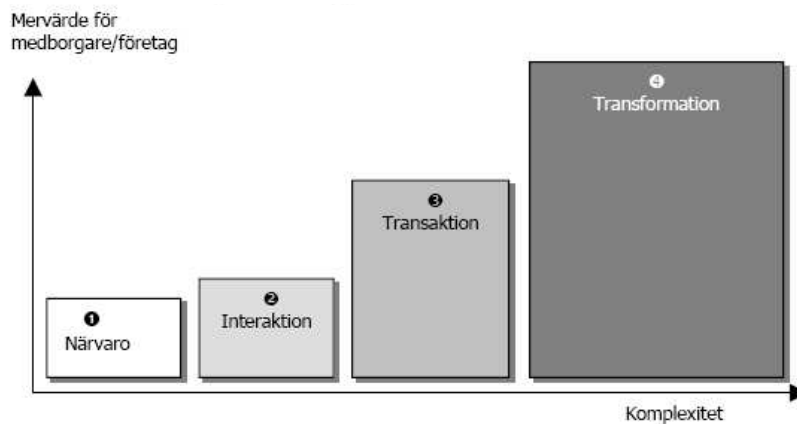
Selv om det som vist ovenfor er problematisk å bruke *e-forvaltning* om det som blir dekket av *e-government* på engelsk da begrepene ikke er sammenfallende, velger vi likevel å bruke denne betegnelsen videre i oppgaven. I de tilfeller det er et klart fokus på tjenester eller demokratisk deltakelse, vil vi derimot bruke begrepene ”e-service” og ”e-demokrati”.

I denne oppgaven vil vi når vi bruke e-forvaltning i hovedsak om Internett-tjenester fra beslutningstakere til medborgeren.

### *Utvikling av e-forvaltningen*

I artikkelen ”*Med eGovernment mot ”good governance”*” (Sjöström 2003) beskriver Thomas Sjöström Gartners ”four phases of e-government”. Disse blir presentert gjennom en modell som viser utvikling av e-forvaltningstjenester over fire steg, og er adoptert av flere av de som jobber med e-forvaltning. (Sjöström 2003:12). Den tilsvarende norske modellen ”tjenestetrappa” er et eksempel på dette, og FNs e-forvaltningsprogram ”UNPAN” arbeider med en lignende modell i deres ”eGov benchmark ”-målinger (United Nations 2005). Sjöströms modell kan brukes som et rammeverk for å analysere en spesifikk satsning eller som i en ”benchmark ”-referanse for internasjonale målinger av e-forvaltnings utvikling.

Figur 5 Faser av e-forvaltning



Fase 1 Nærvarer: I den første fasen utvikler forvaltningen et nettsted der man publiserer allmenn informasjon, - adresser, åpningstider, offisielle dokumenter etc. En elektronisk oppslagstavle for allmennheten. Internt anvender forvaltningen f eks Internett som ett hjelpemiddel i det daglige arbeidet. Dette steget er også omtalt som ”brosjyre på nett”.

Fase 2 Interaksjon: Etter at den elektroniske oppslagstavlen er på plass kan det gis mer rom til interaksjon med medborgere og næringsliv. Dette kan gjøres gjennom å tilby søkefunksjoner og ved at brukeren får mulighet til å laste ned blanketter og brosjyrer. Det lenkes til annen relevant informasjon eller nettsteder samt å gi tilgang til politikere g tjenestemenns e-postadresser. Et eksempel på tjenester som er fase 2 er mulighet til å beregne bostedsstøtte via Internett, søke etter litteratur på biblioteket etc.

Fase 3 Transaksjon: I denne fasen har mer avanserte selvbetjente tjenester blitt utviklet. Via nettsteder kan en utføre transaksjoner på nett. Eksempel på slike tjenester er at en gjennom nettsteder kan fornye førerkort, fylle ut deklarasjoner osv. Innsats i Regjeringens satsning på den døgnåpne forvaltningen ligger nå i denne fasen, selv om målsetninger også omfatter fase 4.

Fase 4 Transformasjon: Den fjerde fasen er den langsiktige målsetningen i mange e-forvaltningsinitiativ. I denne fasen skjer det mer dyptgående transformasjon av forvaltningen. Her søker en ikke bare teknologisk forandring uten mer vidtgående forandring av den offentlige forvaltningen så den bedre kan betjene brukerne og IT-alderens behov. Her inngår så kalte e-valg og e-stemmegivning. Forbedret elektronisk samarbeid innad i forvaltning som skulle bety at bruker bare trengte å ha ett kontaktpunkt med myndighetene

for å få utrett ønsket tjeneste, i stedet for å måtte kontakte en rekke ulike avdelinger eller myndigheter.

Med hver fase øker kostnader og kompleksitet, men det øker også verdien for medborgere (Sjöström 2003:14). Statistisk sentralbyrå undersøkte i 2005 hvordan IKT ble benyttet til elektroniske publikumstjenester i kommuner og statlige tjeneste, representert i tabell 8. Denne viser en oversikt over prosentandel av virksomheter som finnes på de ulike trinnene basert på tjenestetrappa som er basert på Gartners modell. Tabellen viser at majoriteten av kommunale og statlige tjenester ligger innenfor trinn en og to, mens rundt 5 prosent av kommunene og 10 prosent av statlige virksomheter har avanserte interaktive tjenester, altså transaksjonstjenester, som samspiller med systemer i andre virksomheter. Videre finner undersøkelsen at det er et skille mellom store og små kommuner når det kommer til tilbudet. Store kommuner tilbyr mer av både avanserte og enkle elektroniske tjenester enn små kommuner (St.meld.nr.17, 2006: 109).

*Tabell 7 Prosentdel virksomheter med tjenester ut i fra tjenestetrappa*

Offentlige verksemder i	Publisering. «Brosjyre på nettet» (Trinn 1)	Målgrupperetta kommunikasjon. Enkel interaktivitet (Trinn 2)	Individuelt tilpassa kommunikasjon. Vertikal integrasjon (Trinn 3)	Samhandling med andre verksemder. Horisontal integrasjon (Trinn 4)
Kommunal sektor	100	80	40	< 5
Staten	100	70	40	< 10

### *Utfordringer ved firestegsmodellen*

Rangeringen av e-forvaltningsinitiativer vil ikke alltid være like hensiktsmessige, ut fra et medborgerperspektiv eller deltakerperspektiv. At en transaksjon er mer avansert enn ”brosjyre på nett” er åpenlyst i et teknisk og organisatorisk perspektiv. Med et demokratisk perspektiv vil derimot en god løsning for offentlig informasjon være viktigere enn en triviell transaksjonsløsning. Det å sende inn søknadsskjema på nett vil for eksempel være på trinn tre. Det offentlige mottar dette elektronisk fra en medborger, som dermed slipper å oppsøke kommunalt kontor for å hente skjemaer, og sende disse inn via post. Prosessen blir dermed forenklet både for borger og for skattemyndighetene. Rettighetsinformasjon og annen offentlig informasjon vil gjerne kunne spres enklere på nett rent teknisk og organisatorisk, og gjerne befinne seg på nivå 1 eller 2 i firestegsmodellen. Likevel vil den ut fra et politisk deltakelsesperspektiv være en viktigere e-forvaltningstjeneste.

### *Hindringer for e-forvaltning*

Også e-forvaltning kan knyttes til digitale skiller. OECD identifiserer i sin analyse "*The e-government imperative: Main findings*" fire faktorer eller utfordringer som påvirker implementeringen av e-forvaltning. Disse er:

- Digitale skiller
- Juridiske hindringer
- Finansielle hindringer
- Teknologiske hindringer

Vi skal ikke her gå nærmere inn på de forskjellige faktorene, men dette viser at blant digitale skiller, ett av våre hovedfokus, blir sett på som en av de største utfordringene for å få til en god e-forvaltning. Det hjelper lite å tilby tjenester, om brukergruppen er ekskluderte fra Internett.

### *E-forvaltning og jus*

E-forvaltning er på lik linje med annet som myndighetene foretar seg, sterkt knyttet opp mot lover og regler. Ifølge Schartum og Jansen (2007) er det særlig tre typer sammenhenger mellom juss og e-forvaltning som bør vektlegges. Det ene er at juss kan være ramme for e-forvaltningen. Dette gjelder både utvikling og bruk av forvaltningens systemløsninger. Rettsregler kan for eksempel ved lover og avtaler regulere ansattes deltakelse ved utviklingen av nye saksbehandlingssystemer, eller kan fastsette at den enkelte har rett til å benytte seg av e-post ved henvendelse til offentlig myndighet. Jussen kan også utgjøre innholdet av IKT-baserte systemer. For det første kan informasjonssystemer anvendes for å gjøre tilgjengelig og formidle autentiske rettskilder med tilhørende rettsinformasjon. Slike systemer betegnes ofte som rettslige informasjonssystemer. For det andre kan forvaltningens systemer inneholde representasjoner av de rettskildene. Rettsreglene kan også uttrykkes som programkode, noe som tillater automatisering av rettslige avgjørelser og vedtak. (Schartum og Jansen 2007:30). Alle disse sammenhengene påvirker samfunnet og påvirker livet til den enkelte medborger.

Når det gjelder juss som ramme for e-forvaltning er det særlig regler som styrer kommunikasjonen til brukeren som påvirker medborgeren på en direkte måte. Er det lovpålagt for myndighetene å motta og besvare henvendelser på e-post, vil dette gi

medborgeren et mer effektivt verktøy i sin kontakt med det offentlige. En annen positiv dimensjon med e-post er at man har en kopi av kommunikasjonen. Særlig for mange eldre skaper dette en trygghet ved at den ikke forsvinner, men kan hentes frem igjen en annen dag (Jæger 2005a:111).

Det er e-forvaltningssystemer som tilgjengeliggjør rettskilder og rettighetsinformasjon for medborgeren som er det viktigste av disse sammenhengene for vår oppgave. I denne oppgaven vil vi bruke *rettsinformasjon* både om den autentiske lovkilden altså lovteksten og den tilhørende forklaring og veiledning. I de sammenhenger det er nødvendig å skille disse vil vi tydeliggjøre dette.

### 2.3.3 Rettsinformasjon

Sosiologiprofessor Willy Martinussen (1988) hevder man kan skille mellom tre hovedformer for informasjonsbehov mellom samfunnsmedlemmer og myndighetene. For det første har den enkelte et behov for *informasjon om sine plikter* som medlem av samfunnet. Han sier ”samfunnsborgerrollen” består i at man er en undersått undergitt bestemte rettsregler og det forventes at en adlyder disse (Martinussen 1988:71). Rettstaten er betegnelsen for dette forholdet. Det ligger også et krav til rettferdig behandling og rettssikkerhet. For det andre har den enkelte behov for *informasjon om sine rettigheter* som medlem av velferdsstaten. ”Samfunnet må følgelig sende slik informasjon” sier han. For det tredje har den enkelte behov for informasjon om de *beslutninger som taes og grunnlaget for dem*, altså om det som kalles ”politisk informasjon” (ibid)

De to første hovedformene for informasjonsbehov vil vi gjøre rede for som *rettsinformasjon* i avsnittet under. Den siste hovedformen vil bli behandlet i avsnittet om politisk deltakelse.

Rettsinformasjon er informasjon om forhold som er bestemmende for den enkelte borgers rettsstilling, dvs. plikt- og rettighetsinformasjon og informasjon om de mulighetene den enkelte har i forhold til tiltak og støtteordninger i offentlige etater (Maisen 1999:31). Både autentiske rettskilder og informasjon som formidler innholdet av disse inngår i denne definisjonen. Rettsinformasjon er koblet opp mot viktige idealer i samfunnet som rettsikkerhet og demokrati.

Tradisjonelt er rettsikkerhet forbundet med vedtak som virker inngripende ovenfor den enkelte medborger. Men det argumenteres for, bla av Schartum og Boe at rettsikkerhetskrav også kan benyttes ved tjenesteyting og fordeling av goder og ved veiledning og saksbehandling forut for vedtak. Dette fordi mange av ytelsene er av like stor betydning for den det gjelder som et inngripende vedtak kan ha. (Maisen 1999:22).

Forholdet mellom rettssikkerhet og offentlig informasjonsformidling er drøftet av professor Dag Wiese Schartum (1993) i avhandlingen "Rettsikkerhet og systemutvikling" Der henvises det til flere faktorer som kan være av betydning for rettsikkerheten. Dårlig innholdsmessig tilgjengelighet og språklig unøyaktighet er angitt som ofte forekommende faktorer, men det heter også at regelverket må ses i sammenheng med den samlede formidling av rettsinformasjon på området. Det er mange forutsetninger som må oppfylles for at en slik kommunikasjonsprosess kan sies å være vellykket. En grunnleggende forutsetning må være at informasjon fins, at den er lett tilgjengelig og at den er korrekt. (NOU 17 1994: 67, Schartum 1993)

I følge Hoven ser vi i vårt samfunn på tross av en stadig økende ressursinnsatts fra det offentlige et betydelig misforhold mellom befolkningens formelle rettigheter og det som taes ut av ytelser (Hoven 1988:81) Vi har et underforbruk av offentlig hjelpetiltak som spesielt rammer de som er svake, og fordelingen av viktige velferdstiltak er systematisk skjevt. Det offentlige velferdsapparatet er i følge Hovden basert på at klienten selv tar initiativet, og er derfor tilpasset de velinformerte i samfunnet. I informasjonslikhetsidealet ligger det derfor et tilgjengelighetsaspekt. De tradisjonelle hindringene som tid og rom er overvunnet av informasjon og kommunikasjonsteknologien. E-forvaltningstjenester med rettsinformasjons innhold kan gi brukerne en bedre forutsetninger for å hente ut sine medborgerrettigheter, og da særlig de sosiale rettighetene jmf Marshall.

De nye hindringene er tilgang til det utstyr og den kompetanse det kreves for å bruke disse kanalene. Teknologien kan bygge ned informasjonsskillene, men en skeiv fordeling av denne skaper nye digitale skiller.

Den første digitale tjenesten som kunne tilby offentlig informasjon i et vesentlig omfang i Norge var Lovdata Lovdatas kommersielle databaser har vært tilgjengelige online siden

1983 og på CD/DVD siden 1990 (<http://lovdata.no/info/fakta.html> 15.04.07). Lenge tilbød Lovdata abonnentstjenester med relativt høye priser, men etter stort press ble fra 1997 både gjeldende lover og foreskrifter samt en del andre tjenester, gratis og åpent tilgjengelig gjennom Lovdatas nettsted (<http://www.lovdata.no/litt/lod-2006-088-01.html> 15.04.07)

*”Sidan starten i 1995 har Odin spelt ei viktig rolle i formidlinga av informasjon frå regjeringa og departementa og ut til publikum. I fjor hadde Odin 12 millionar besøkjande og vel 100 millionar treff. Odin har vore ein av dei mest brukte offentlege sidene”* uttalte fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys, i forbindelse med lanseringen av det nye nettstedet ”regjeringen.no” den 12. februar 2007 ([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dep/Fornyings-\\_og\\_administrasjonsminister/taler\\_artikler/2007/Lansering-av-regjeringano.html?id=450790&epslanguage=NO](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dep/Fornyings-_og_administrasjonsminister/taler_artikler/2007/Lansering-av-regjeringano.html?id=450790&epslanguage=NO) 15.04.07). Dette var også en gratisversjon av en tidligere betaltjeneste. Førsteamanuensis Øyvind Frisvold anmeldte tjenesten på vegne av ”Bok og bibliotek” i 1996, hvor han blant annet uttalte *”Takket være ODIN er det kommet nye momenter i debatten om prising av offentlig informasjon. Nå har man vist at det er mulig, effektivt og langt fra skadelig å spre det felleseie som disse tekstene er”* (<http://home.hio.no/~oivind/odin.htm> 15.04.07).

Først i 2000 ble Internettportalen ”norge.no” lansert, etter at Regjeringa og styret i KS ”hadde avgjort at det skulle etablerast ein felles inngang til all offentlig informasjon på Internett” (<http://www.norge.no/omnorgeno/Bakgrunn.asp> 15.04.07). *”Norge.no sin viktigste oppgave er å være en veiviser for brukere av offentlige tjenester. Norge.no skal gjøre det oversiktlig å finne frem til offentlig informasjon og sikre at du som bruker får en enkel tilgang til å utføre offentlige tjenester”*. Fra og med 2006 er det dessuten Norge.no som har forvaltningsansvaret for innbyggerportalen MinSide. Det innebærer også ansvaret for at MinSide fremstår som en nyttig tjeneste. Norge.no skal ha ansvaret for å utvikle nye tjenester og innhold i portalen i tillegg til veiledning og informasjon om bruk av MinSide (<http://www.norge.no/omnorgeno/default.asp> 15.04.07).



## Eksempel på offentlig tjenester med rettsinformasjon

### TT- kort Helse og velferdsetaten Oslo kommune

Under Tjenestetilbud oversikten på Oslo kommune finner en egen side for eldre.

([http://www.helse-og-velferdsetaten.oslo.kommune.no/omsorg\\_og\\_sosiale\\_tjenester/tt-kort/](http://www.helse-og-velferdsetaten.oslo.kommune.no/omsorg_og_sosiale_tjenester/tt-kort/) 15.04.07). På denne siden er det lenker til en rekke tjenester som kan være nyttige for eldre. En av disse er TT-kort tjenesten. "Forskrift for transport av funksjonshemmede", fastsatt av byrådet i Oslo 18. desember 2003, skal sikre at personer med forflyttningshemming, skal ha et alternativt transporttilbud om de ikke kan benytte seg av det offentlige.

Figur 6 Oslo Kommunes nettsted – TT-tjenesten

Nettsiden om TT-tjenesten begynner med et lite avsnitt som beskriver denne. Videre følger en enkel oppramsing av vilkårene som må være oppfylt for å få benytte seg av tilbudet. Så følger punktvis veiledning om hva søknaden skal inneholde, med lenke til foreskrift. Etter dette følger det en punktvis oversikt med nyttig og praktisk informasjon rundt TT-tjenesten. Nederst på siden finnes det lenker til nedlastbare søknadsskjemaer til hver enkel bydel.



Hvis en skal prøve å plassere tjenesten i trapprinnsmodellen, så vil vi påstå at den havner i fase 2. Den har lenker til relevant lovtekst og mulighet for nedlasting av søknadsskjema, men ingen mulighet til elektronisk innsending av den. En forenklet framstilling av reglene og lenke til den autentiske regelteksten kan bidra til å øke medborgerkompetansen. Selv om dette bare omhandler "små" rettigheter i den store politiske sammenheng bidrar det sammen med andre lignende informasjon til å gi medborgeren forståelse av hvordan velferdstilbudet i samfunnet er satt sammen.

I Marshalls medborgerperspektiv er dette en tjeneste som gir en opplyst forståelse om hvordan en tilegner seg en sosial rettighet. Transporttjenester for de som ikke har mulighet



til å benytte seg av vanlig kollektivtransport, er jo nettopp en rettighet som gjør medborgerne til mer fullverdige deltakere i samfunnet. Det er viktig å få med seg at det her er selve TT-tjenesten som er direkte koblet opp mot sosiale rettigheter. Nett-tjenesten vil i et medborgerperspektiv være infrastrukturen en benytter. Den er et hjelpemiddel for å ha den reelle muligheten til å utnytte sine rettigheter, effektiv deltakelse.

Figur 7 Fritt Sykehusvalgs nettsted

## Fritt sykehusvalg

Mens TT-kort tjenesten til Oslo kommune lå som en egen nettside under kommunens nettsted har Fritt sykehus valg et eget nettsted (<http://www.sykehusvalg.no/>).

Sosial- og helsedirektoratet er de som har det overordnede ansvaret for å etablere og drive den nasjonale informasjonstjenesten for fritt sykehusvalg.

Informasjonstjenesten består av en

telefontjeneste og en Internettjeneste, og har fått navnet "Fritt sykehusvalg Norge".

Tjenesten skal tilby pasienter, pårørende og henvisende leger oppdatert og kvalitetssikret informasjon om pasientrettigheter og forventede ventetider, samt annen informasjon som er relevant for pasientens valg av sykehus

([http://www.sykehusvalg.no/sidemaler/VisStatiskInformasjon\\_2038.aspx](http://www.sykehusvalg.no/sidemaler/VisStatiskInformasjon_2038.aspx); 18.12.2006)

Denne nett-tjenesten vil vi også plassere på nivå 2 på Gartners e-forvaltningsmodell, da tjenesten byr på interaktivitet men ikke transaksjon. I et rettsinformasjonsperspektiv er denne tjenesten er likevel mer avansert enn eksempelvis TT-tjenesten. Fritt sykehusvalg tilbyr mye og veldig spesifikk informasjon om ett bestemt tema og gir medborgere et veldig nyttig verktøy for å reelt kunne utnytte seg av sine formelle rettigheter til å kunne selv å kunne velge sykehus etter kjennskap til ventetid og kvalitet.

The screenshot shows the website 'Fritt sykehusvalg Norge'. It features a search bar at the top right. On the left, there are navigation links: 'Ventetid', 'Påpekning på kvalitet', 'Rettigheter', 'For helsepersonell', 'Om tjenesten', and 'In English'. Below these are links for 'Til forsiden', 'Gi tilbakemelding', 'Stor skrift', and 'Skriv ut siden'. A green circular button says 'TRENGER DU HJELP? Ring oss 800 41 004'. The main content area is titled 'Ventetider: Albus: Undersøkelse / behandling'. It contains a text block explaining that waiting times are based on a survey of how long patients wait for various services. Below this is a section for 'Helseregioner' with checkboxes for Øst, Sør, Vest, Midt, and Nord, and a 'Nytt søk' button. The main part of the page is a table titled 'Ventetider | Type institusjon og kvalitet'. The table has columns for 'Institusjon', 'Utdragn', 'Dagbehandling/ poliklinisk behandling', 'Innleggelse', and 'Oppdatert'. The table lists several hospitals and their respective waiting times for different services.

Institusjon	Utdragn	Dagbehandling/ poliklinisk behandling	Innleggelse	Oppdatert
Aker Universitetssykehus	16 uker	6 uker	12 uker	08.11.06
Akershus Universitetssykehus	15 uker	20	12 uker	08.11.06
Aleris Helse AS, Oslo	6 uker	6	12 uker	08.11.06
Diakonhjemmet Sykehus	9 uker	6	12 uker	08.11.06
Friskvern klinikken	5 uker	6	12 uker	08.11.06
Louisberg diak. sh	13 uker	5 uker	12 uker	10.11.06
Martina Hansens hospital	10 uker	5 uker	6 uker	16.10.06
Stensby sykehus	15 uker	20 uker	20 uker	03.11.06
Sykehuset Asker og Bærum	6 uker	3 uker	12 uker	01.12.06
Sykehuset Innlandet Elverum	20 uker	12 uker	16 uker	07.11.06
Sykehuset Innlandet HF, Gjøvik	20 uker	12 uker	16 uker	05.10.06

### 2.3.4 Effektiv oppgaveløsning

Effektiv oppgaveløsning viser til den fordelene e-forvaltning gir når det kommer til den praktiske arbeidsoppgaven medborger har når den skal benytte seg av offentlige velferdstjenester eller annen offentlig kontakt. Det å hente ut sine rettigheter krever mer enn å bare ha kunnskaper om dem, en må også fysisk kreve de. Dette skjer som regel ved hjelp av et søknadsskjema. I denne sammenheng gir e-forvaltning en fordel i form av lettere tilgjengelighet og en forminskning i innsats det kreves av den enkelte medborger. Denne gjelder selvfølgelig bare hvis medborgeren mestrer den teknologien e-forvaltningstjenestene er presentert i.

Figur 8 Bestilling av helsetrygdkort

I hovedsak er det slik at jo mer sofistikerte e-forvaltningsløsningene jmf firestegsmodellen, jo mer effektiv oppgaveløsning. Som eksempel kan vi tenke oss forskjellige typer elektroniske skjemaer. En trinn to løsning gir en viss form for effektivitet da en slipper å fremskaffe søknadsskjemaet ved å kontakte et offentlig

Information in English

**Fyll ut og send bestilling**

Fødselsnummer (11 sifre):

Helsetrygdkort for ektefelle: ☐ (kryss av)

Helsetrygdkort for barn under 25 år som har samme adresse i folkeregisteret: ☐ (kryss av)

servicekontor. Søknadsskjema må likevel skrives ut for så å overleveres enten via post eller oppmøte. Et eksempel på dette er den allerede nevnte *TT- kort tjenesten* på Oslos kommune nettside. En trinn tre løsning med elektronisk innsending vil gi medborgeren en ytterligere besparelse. Når en bestiller helsetrygdekort fra NAV sine sider trenger en bare å fylle inn fødselsnummer og vente på kortet i posten.

I et pensjonistperspektiv vil denne effektivitetsfordelen kunne antas å være ekstra gunstig da store deler av denne gruppen vil av aldersrelaterte årsaker ha begrenset mobilitet.

### 2.3.5 Deltakelse

#### *Elektronisk politisk deltakelse og Elektronisk demokrati*

Elektronisk deltakelse eller e-demokrati handler om som tidligere vist om hvordan IKT kan benyttes for å etablere nye typer av kanaler for eksempel elektroniske møteplasser og dialog

mellom, innbyggerne og politikerne. IKT blir dermed et hjelpemiddel for medborgerens mulighet til å benytte seg av sine politiske rettigheter.

### **Politisk informasjon**

Innenfor ”e-demokrati”-litteraturen blir blant andre Robert Dahl trukket inn. Han trekker frem fem kriterier for demokratiske beslutninger, hvorav to er relevante for oss. Det første er muligheten for å oppnå ”*opplyst forståelse*”. Dette vil si at innbyggere som ønsker å delta i et demokrati skal få nødvendig tilgang på informasjon. På den måten kan den enkelte bidra til eller kontrollere myndighetsutøvelse, og gjøres kjent med de saker som skal behandles, og aktørene som deltar. Dette handler dermed både om tilgjengeliggjøring av informasjon og at det legges til rette for åpenhet.

Det er mange forskjellige typer informasjon som kan gi en medborger opplyst forståelse om demokratiske prosesser, for eksempel vil jo nettopp rettsinformasjon også kunne gi medborgere kunne bidra til dette. I denne oppgaven har vi likevel en snevrere bruk og tenker først og fremst den type informasjon som Martinussen trekker frem som den tredje type informasjonsbehovet. Nemlig behovet for informasjon om de beslutninger som taes og grunnlaget for dem.

### **Effektiv politisk deltakelse**

Det andre av Dahls begreper vi vil trekke frem er ”*effektiv deltakelse*”. Dette går på at den enkelte medborger skal ha like muligheter til å kunne påvirke et utfall av en sak, og at man har rett til å sette spørsmål på den politiske agendaen. Det kreves derfor arenaer for deltakelse, at man har tilgang til kontaktinformasjon til politiske aktører og at det finnes konkrete lokale og aktuelle politiske saker å engasjere seg i (Haug 2003:19-22).

To effektiv deltakelsesbegreper som er knyttet til e-forvaltning er e-konsultasjon og e-beslutningstagning:

*E-Consultation: The government website explains e-consultation mechanisms and tools. It offers choice of public policy topics online for discussion with real time and archived access to audio and video of public meetings. The government encourages citizens to participate in discussions.*

*E-Decision-making: The government indicates it will take citizen input into decision-making. Government provides actual feedback on the outcome of specific issues. (United Nation, 2005:20)*

E-forvaltningstjenester kan altså bidra til å effektivisere demokratisk deltakelse. En Øker altså muligheten til å realisere sine politiske medborger rettigheter.

I denne oppgaven avgrensner vi oss også til å se på politisk deltakelse gjennom Internett til å gjelde for lokalt nivå. Det vil si politisk deltakelse knyttet til hjemkommunen. Dette fordi det er her en foreløpig har størst omfang av slike tjenester, men også for å få en avgrensning i vårt eget arbeid.

### **Eksempel på e-deltakelse, Larvik kommune**

På Larvik kommunes nettsted finnes det eksempel på e-demokratisk tjenester med ”transaksjonell” karakter. Det finnes en rekke eksempler på tjenester med som kan kategoriseres som politisk kommunikasjon, men da med fokus på opplyst forståelse. Politisk informasjon fra myndighetene til medborgerne. Et eksempel på dette er Oslo kommunes tjeneste for søk i etter politiske vedtak..

Larvik er en av de kommunene som tilbyr en rekke tjenester der kommunikasjonen går fra medborger til kommunepolitiker eller til andre medborgere. Foruten debattforum, tilbys det blant annet tjenester som innbyggerinitiativ, e-høringer, e-borgerpanel og meldingsordning.

Innbyggerinitiativ ”er en demokratisk rettighet som betyr at du som innbygger kan fremme politiske saker du er opptatt av for kommunestyret, hvis du samler minst 300 underskrifter. Politikerne plikter å behandle forslaget i løpet av seks måneder. Initiativretten gjelder alle kommunens innbyggere, også personer under 18 år. I Larvik kommune har vi fra 1. november 2006 innført en ordning for elektronisk innbyggerinitiativ (e-initiativ). Det innebærer at alle som har bostedsadresse i kommunen kan fremme forslag og samle underskrifter, via kommunens nettsider”.

E-høringer ”er det samme som dagens manuelle høringer, bortsett fra at formen er elektronisk. Det er et grunnleggende demokratisk prinsipp at den som særlig berøres av en offentlig beslutning, skal høres. Høring er prosessen, der den offentlig3 instansen berørte parter i saken om en skriftlig uttalelse, før det fattes en beslutning

*I kommunene er høringer om reguleringsplaner, bebyggelsesplaner og kommuneplaner, lovregulert i forvaltningslovens § 16 og i plan - og bygningsloven §§ 27 og 28.*

*I tillegg kan høringer gjennomføres uten særskilt lovhjemmel både etter politisk og administrativt initiativ”.*

E-borgerpanel: ”Borgerpanel er et elektronisk møte der en gruppe borgere i Larvik kommune formidler og deler sine erfaringer og meninger rundt et konkret tema.

*E-borgerpanel er et elektronisk supplement til Larvik kommunes brukerpanel.*

*E- borgerpanel foregår på kommunens initiativ og premisser, ut fra kommunens behov for å forbedre seg som tjenesteyter. Det er ikke en institusjonalisert medvirkningsform som organiserer brukerinteresser og heller ikke en ombudsfunksjon. Deltakerne i et e-borgerpanel stiller ikke på vegne av andre enn seg selv og møter ikke med bundet mandat fra andre.*

*Informasjon fra e-borgerpanel formidles til ledergrupper og politiske fora via systemer for resultatrapportering og kvalitets- og miljøutvikling”*

Meldingsordning: ”Har du spørsmål, forslag til forbedringer, kommentarer, ris, ros og klager? Da kan du benytte deg av et elektronisk meldekort! Meldinger kan også sendes inn på ferdig frankerte meldekort. Ferdig frankerte meldekort får du ved å henvende deg til Servicesenteret, Biblioteket eller et annet tjenestested i Larvik kommune. En gang i året sendes meldekort ut til alle husstander i Larvik. Hvert andre år, feks i 2005, sendes også meldekort ut til alle hytteeiere i kommunen. Oppgir du navn og telefonnummer eller din e-post adresse, vil den som er ansvarlig for saksområdet, kontakte deg innen 2 uker.

*Du kan også velge å følge behandlingen av dine meldinger via Internett”.*

(<http://www.larvik.kommune.no> 17.12.2006)

Få kommuner tilbyr like mange og avanserte tjenester som Larvik. I en hovedfagsoppgave fra 2003 undersøker Are Vegard Haug mulighet for politisk kommunikasjon på kommunale hjemmesider, og han fant stor variasjon fra kommuner som ikke hadde hjemmeside i det hele tatt til kommuner med samme type tilbud som Larvik (Haug 2003). En er altså avhengig av hvilken kommune en bor i for å få tilgang en slik mulighet til å delta.

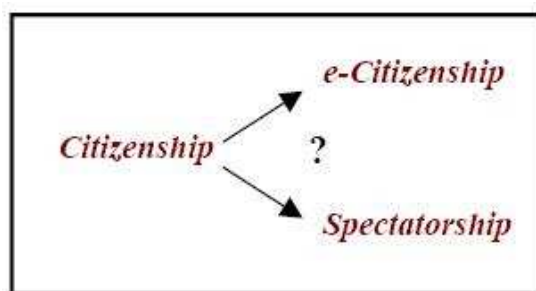
### *E-forvaltningen og digitale skiller*

I følge Sjöström er det grovt sett de som trenger mest kontakt med forvaltningen også de som har dårligst tilgang og kompetanse til Internett. Om disse individene ikke har tilgang til de e-service-tilbudene som utvikles, forsvinner også de fordelene som e-forvaltning har potensial til å gi (Sjöström 2003:16).

Gjennomsiktighet er et viktig begrep når det kommer til e-forvaltning og digitale skiller. Viktige prinsipper som rettsikkerhet og personvern bygger på at det skal være mulig for ha innsyn i og forstå hva som skjer i forvaltningen. Den store mengden informasjon og den raske teknologiske utviklingen kan gjøre dette vanskelig for medborgere, selv om teknologien også gir mulighet for mer gjennomsiktighet

I et medborgerperspektiv er altså faren om majoriteten av befolkningen forflyttes fra myndige medborgere til passive tilskuere. Samtidig har nettopp e-service og e-demokrati-tjenester potensiale til å føre oss nærmere et ideal som e-citizenship (Sjöström 2003:7).

*Figur 9 Citizenship (Sjöström 2003:7)*



Ved en enklere innhenting av rettsformasjon gjennom et nettsted, vil en skape medborgere som har større mulighet til å benytte seg av sine sosiale rettigheter, jamfør Marshall og øke evne til å ta ut de rettighetene en har. Ens opplyste forståelse og mulighet for effektiv deltakelse vil også øke. Ser man det fra et digitalt skilleperspektiv vil en slik informasjon være en større grunn til å komme seg på nett, enn muligheten til forenklet kontakt med forvaltningen. Dette må også sees i sammenheng med at muligheten til å skaffe offentlig informasjon, politisk informasjon og rettighetsinformasjon har blitt svært forenklet ved bruk av Internett-teknologi.

## 2.4 Oppsummering av litteraturgjennomgang

I denne dette kapitlet har vi blant annet sett på hvilke konsekvenser det kan være å falle utenfor informasjonssamfunnet. Dette har vi gjort ved å redegjøre for ulike aspekter ved ”digitale skille”-problematikken gjennom et komparativt perspektiv. Det finnes ikke bare ulikheter mellom land, men også innad i land. Det er dessuten heller ikke tilstrekkelig å anskaffe seg Internett-tilgang, man må også inneha tilstrekkelig kompetanse til å kunne ta denne i bruk, og tilstrekkelig ”teknologisk kapital” slik at man kan få et verdifullt utbytte av teknologien, det som kan kalles ”meningsfull bruk”. For at slik bruk skal oppstå, er det imidlertid viktig at det også finnes relevante tjenester og innhold for de ulike brukergruppene på Internett, og at dette innholdet er tilgjengeliggjort gjennom universell utforming. Vi har også sett at det å ta i bruk en teknologi, krever at en innehar gitte ressurser, at en føler en har behov for å ta teknologien i bruk, og ikke minst er man avhengig av motivasjon.

I Norge er det særlig pensjonistsegmentet som kommer dårlig ut i forhold til ”digitale skiller”. Det er også denne gruppen det kan være vanskeligst å inkludere, blant annet fordi de ikke lengre er i arbeidslivet, en plass for læringsprosesser foregår. Det å ikke være på Internett kan videre gjøre at en går glipp av visse former for samfunnsdeltakelse og går glipp av fordeler som billigere bank, billigere varer og tjenester, og ikke minst døgnåpne tjenester.

For å inkludere de eldre har det blitt trukket frem at det kan være viktig med såkalt ”eldrepedagogikk”, og at læring må skje på pensjonistenes egne vilkår. For de som ikke har tilgang i hjemmet, er det dessuten funn som tyder på at opplæringsarenaer bør være på steder de eldre allerede oppsøker for å ta disse i bruk. Funn fra litteraturen viser også at det er viktig å kjenne andre som bruker datamaskin, slik at man kan bli innsosialisert og få støtte til å vedlikeholde og utvikle bruk av teknologien gjennom dette nettverket.

Videre har vi sett at bruken av offentlige tjenester på nett er eksempel på en meningsfull måte å bruke Internett på. E-forvaltningstjenester gir medborgerne en enklere tilgang til velferdstjenester gjennom lettere tilgang til rettsinformasjon og en mer effektiv uthentingsprosess, i tillegg til at gir e-forvaltningstjenester nye kanaler for politisk deltakelse.



For å belyse hvordan det er å være pensjonist i informasjonssamfunnet vil vi i senere kapitler se nærmere på pensjonisters meningsfulle bruk av Internett og bruk av e-forvaltning. Vi vil også undersøke om de ekskluderte pensjonistene faktisk går glipp av muligheter til deltakelse og offentlige tjenester ved ikke å være på nett. Alle først vil vi imidlertid redegjøre for våre forskningsspørsmål som ligger til grunn for undersøkelsesopplegget vårt.

## 2.5 Forskningsspørsmål

Vi har i dette kapitlet redegjort for litteratur som kan være med å belyse de tre forskningsspørsmålene vi skisserte i innledningen:

*P1: Hvordan bruker pensjonister Internett, med særlig fokus på ”meningsfull bruk”?*

*P2: I hvilken grad bruker pensjonister offentlige tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet?*

*P3: I hvilken grad utestenges pensjonister fra samfunnsdeltakelse, rettighetsinformasjon, demokratiske prosesser og offentlige tjenester ved å ikke være på nett?*

Problemstilling 1 og 2 vil vi forsøke å belyse med en kartlegging av bruk gjennom en kvantitativ spørreundersøkelse. Respondentene i denne undersøkelsen er pensjonister som har tatt i bruk Internett. I denne forbindelse vil også forsøke å forklare variasjonen i bruk ved hjelp av uavhengige variabler. De uavhengige variablene har vi operasjonalisert fra en rekke hypoteser vi har utviklet fra relevant teori, litteratur og egne forventninger. I neste avsnitt vil vi redegjøre for disse hypotesene.

### 2.5.1 Forskningsspørsmål 1

Hva forklarer den forventede variasjonen av pensjonisters meningsfulle bruk av Internett? Selwyn hevder at ”teknologiske kapital” som en menneskelig ressurs er nødvendig for å kunne oppnå meningsfull bruk. Ut i fra denne antagelsen danner vi hovedhypotese 1:

*H 1.1: Pensjonister med høy teknologisk kapital vil i større grad ha en utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de med lav teknologisk kapital.*



Den teknologiske kapitalen er sammensatt både av økonomisk, sosial og kulturell kapital. For å lettere kunne måle den teknologiske kapitalen lager vi derfor tre underhypoteser:

*H 1.1.1 Pensjonister med høy Internett-kompetanse vil ha større grad av utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de med lav egenfølt Internett-kompetanse*

Vi forsøker her å si noe om det Selwyn kaller ”innbakt” eller ”kroppsliggjort” kulturell kapital<sup>5</sup>, altså den kompetansen pensjonistene innehar etter bruk og opplæring, for å se i hvilken grad denne påvirker bruksmønstre og da især meningsfull bruk av Internett.

*H 1.1.2 Pensjonister med tilgang til støtte vil oppnå mer utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de uten tilgang til støtte*

Pensjonister som har tilgang til støtte under bruk vil ifølge både Warschauer og Selwyn lettere kunne utvikle sine ferdigheter og dermed kunne oppnå mer avansert bruk enn de som ikke har tilgang til støtte. Dette blir en form for ”sosial kapital”, jamfør Selwyn.

*H 1.1.3 Pensjonister med kjernetilgang vil oppnår mer utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de uten tilgang til støtte*

Selwyn hevder at de med kjernetilgang vil ha mer utstrakt og meningsfull bruk enn de med perifertilgang. Vi ønsker å finne ut hvorvidt dette er anvendelig for vårt utvalg. Dette kan måles gjennom å se hvem som har bredbåndstilgang i hjemme, som jamfør Selwyns rammeverk er en form for objektivisert kulturell kapital, som kan anskaffes gjennom økonomisk kapital.

## **Motivasjon**

Det å inneha en menneskelig ressurs som teknologisk kapital gir en mulighetene til å anvende teknologien, men en er også avhengig av motivasjon for å oppnå bruk, jamfør blant annet Jæger (2005b 198:114). Nøhr trekker i sin rapport ”De kompetente eldre” frem ulike årsaker til at pensjonister ikke tar i bruk ny teknologi, med blant annet ”tilbaketrekningsteorien som en mulig forklaring. Denne går ut på at jo eldre man blir, jo

---

<sup>5</sup> Det som kalles ”embodied cultural capital”

mer tid ønsker en å bruke på seg selv fremfor å ha kontakt med omverdenen. Andre årsaker kan være at det ikke kreves eller forventes at de tar det i bruk, jamfør det han kaller ”aktivitetsteorien” (Nøhr 2006:29). Vi mener dette også kan anvendes til de som alt har tatt i bruk teknologien, ved at noen vil oppnå større grad av meningsfull bruk enn andre, nettopp på grunn av alder. Dette ønsker vi å teste gjennom hypotesen:

*H 1.2.1 Yngre pensjonister, vil i større grad ha en utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn eldre pensjonister*

En del av tjenestene på nett forutsetter kjøp av varer å tjenester. En motivasjon til å bruke disse tjenestene er altså økonomisk betinget. Vi utformer følgende hypotese:

*H 1.2.2 Pensjonister med god økonomi vil i større grad ha en utstrakt og meningsfull bruk av Internett.*

## **2.5.2 Forskningsspørsmål 2**

Hva kan forklare variasjon i pensjonisters bruk av e-forvaltningstjenester? Før Internett og moderne IKT snakket man også om et informasjonsskille, og forskning utført i Norge alt på 80-tallet viste at lavere sosiale lag har et underforbruk av offentlige tjenester, samtidig som det kan antas at det denne gruppen som har størst behov for slike tjenester (Martinussen 1988:73). Forvaltningens oppbygging og den demokratiske virksomhetsmåten forutsetter en mottakerstyrt informasjonsinnhenting og Martinussens studie viste at det var de ressurssterke som var de velinformerte. Internett har forminsket mange av de skrankene som medborgere tidligere møtte i sin informasjonsinnhenting, og vi ønsker derfor å finne ut hvorvidt det er det er andre menneskelige ressursene som i tillegg til den teknologiske kapitalen, er det som avgjør bruk av e-forvaltningstjenester. Dette vil vi finne ut gjennom å måle den enkeltes ”medborgerkapital”.

### *Medborgerkapital*

Henry Milner diskuterer i sin bok fra 2002 begrepet ”civic literacy”. Dette er en slags borgerkompetanse der den målbare ”outputen” er velgeroppslutning. Høy ”civic literacy” innad i en stat vil i følge han føre til en mer rettferdig omfordelingspolitikk, og han hevde at informerte medborgere vil gi et fungerende demokrati. I Milners komparative studie argumenterer han blant annet for at politisk system og mediepolitikk er utslagsgivende for et

lands valgdeltakelse. Topartisystemer hadde i hans studie dårligere valgdeltakelse enn flerpartisystem. Land med statlig styrte og konsesjonspålagte fjernsynsstasjoner hadde dessuten bedre valgdeltakelse enn helt markedsstyrte fjernsynsstasjoner. Sosialdemokratiske land som Skandinavia er blant de som kommer best ut i hans studie (Milner 2002:90-104).

Milner danner et borgerkompetansebegrep hvor samfunnsmedlemmenes kompetanse som politiske borgere står i fokus. I vår studie vil vi utvide Milners begrep "borgerkompetanse" til å kalles "medborgerkompetanse". På denne måten vil i likhet med diskusjonene tidligere i kapitlet ikke bare dekke den demokratiske kompetansen et samfunnsmedlem trenger, men den kompetansen som en trenger for å kunne hente ut sine sosiale rettigheter. Deler av denne er det som kalles "byråkratisk kompetanse". Denne type kompetanse omhandler evnen til å kommunisere rettigheter, forstå forvaltningens vesen og den "byråkratiske" sjargongen.

Vi har tidligere diskutert ulike kapitalbegreper som representasjon for menneskelige ressurser. "Teknologisk kapital" representerer som nevnt ikke bare pensjonistenes teknologiske kompetanse, men sier også noe om andre ressurser som tilgang til støtte og kjernetilgang. På samme måte ser vi også for oss at den innbakte kulturelle kapitalen som medborgerkompetanse som én ressurs, men at også sosial og økonomisk kapital vil kunne styrke en medborgers mulighet til uthenting av rettigheter og deltakelse i demokratiet. Som en analogi til "teknologisk kapital" vil vi benytte oss av begrepet "medborgerkapital" om de ressurser pensjonistene i vår undersøkelse har til rådighet i sitt medborgerskap. Hypotese 2 blir ut ifra dette:

*H 2.1: Pensjonister som har høy medborgerkapital vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet*

På samme måte som "teknologisk kapital" dekker "medborgerkapital" over flere typer ressurser. For å lettere kunne måle "medborgerkapitalen" har vi konkretisert fem underhypoteser:

*H2.1.1 Pensjonister som er aktive medlemmer i organisasjoner, vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet*

Bak denne hypotesen ligger antagelsen om at aktivt medlemskap i organisasjoner gir bedre tilgang til informasjon og kunnskap gjennom tilgang til nettverk med ressurssterke

menneker, altså en form for ”sosial kapital”, noe man også kan få gjennom medlemskridskriften.

*H 2.1.2 Pensjonister med høyere utdanning, vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet.*

Evnen til å tilegne seg rettigheter er i følge Martinussen avhengig av utdannelsesnivå (Martinussen 1988:74). Også Bourdieus begrep om ”kulturell kapital” tar dette i betrakning, da de med høyere utdanning, såkalt ”utdanningskapital” antas å ha høyere ”kulturell kapital” enn andre.

*H 2.1.3 Pensjonister som har arbeidet i offentlig virksomhet vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet*

Personer som har jobbet i det offentlige vil ofte ha vært i kontakt med rettighetsinformasjon og politisk informasjon og dermed kjenne til forvaltningsvesenet. Vår antagelse er derfor at de i større grad har opparbeidet seg byråkratisk kompetanse enn de som primært har jobbet i privat virksomhet.

*H 2.1.4 Pensjonister som har stort personlig nettverk, vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet*

Mye av den informasjonen en innehar om rettigheter, får en gjennom personlige nettverk som venner og kolleger (Martinussen 1988:73). Det nettverket pensjonistene har til rådighet vil kunne være en medborgerressurs i form av ”sosial kapital”, og både Selwyn og Warschauer påpeker viktigheten av å ha tilgang på slike nettverk for å innsosialiseres i teknologien. Når man først er på nett, ønsker vi å se hvorvidt dette nettverket har innflytelse på bruk av offentlige tjenester.

### *Teknologisk kapital*

Selv om vi antar at de samme ressursene for å ta ut rettigheter gjennom tradisjonelle kanaler også vil være gjeldene på Internett og i bruk av e-forvaltningstjenester, finner det andre aspekter hvor denne type ressurser er mindre viktig.

Det er blant annet framsatt påstander om at Internett kan være en redningsplanke for demokratiet (Haug 2003:9), blant annet ved at de som gjennom andre kanaler ikke er særlige politisk aktive vil kunne delta mer aktivt på nett om de er vant å bruke mediet fra før (Saglie & Vabo 2004:34). Hvis en er mye på nett vil det kunne være med å øke sjansene for at man også er aktiv der, såfremt forholdene ligger til rette (Haug 2003:14). Mot denne tankegangen finner vi blant annet studier som påviser at samfunnsmedlemmer som benytter seg av tradisjonelle politiske kanaler som valgdeltakelse og organisasjonsmedlemskap, også vil være de som benytter seg av alternative kanaler for deltakelse som for eksempel ulike aksjonsformer (NOU Maktutredningen 1982, Norris 2004:3-15). Det vil være interessant for oss å finne ut hvilke av disse antagelsene som gir størst forklaringsstyrke. Hypotese tre formulerer vi derfor slik:

*H 2.2 Pensjonister med høy teknologisk kapital vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet*

### **Motivasjon**

En del politiske deltakelsesformer er mer utbredt i små kommuner. Dette gjelder særlig ”konvensjonelle” aktiviteter som valgdeltakelse, kontakt med folkevalgte. Videre viser undersøkelser at innbyggere i små kommuner er mest aktive i nettbaserte deltakelsesformer (Saglie & Vabo 2004: 14). Gjelder dette også for pensjonister som benytter Internett? Denne tesen fokuserer på deltakelsesaspektet i medborgerskapet, men kan vi også overføre det til å gjelde mulighetene til å ta ut rettigheter. Vi formulerer følgende hypotese.

*H 2.3 Pensjonister som bor på småsteder vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet?*

### **Behov**

Vi vil anta at motivasjon til å bruke e-forvaltningstjenester henger sammen med behov, og vi ønsker å se dette behovet i forhold til økonomisk situasjon og bruk av velferdstjenester. Utgangspunktet er at en pensjonist uten helseproblemer og god økonomi og som innehar høy teknologisk og medborgerkapital ikke vil ha behov for alle e-forvaltningstjenestene som finnes på nett. Selv om noen funn tyder på at pensjonister med lav økonomi og svekket helse

i mindre grad har ressurser til å ta i bruk nye teknologier, vil vår kartlegging være av pensjonister som allerede bruker Internett. Det er derfor mulig å anta at nettopp de med dårlig helse og dårlig økonomi, er de som trenger hjelp fra det offentlige og derfor tar i bruk e-forvaltningstjenester. De to hypotesene som er koblet opp mot behov blir dermed:

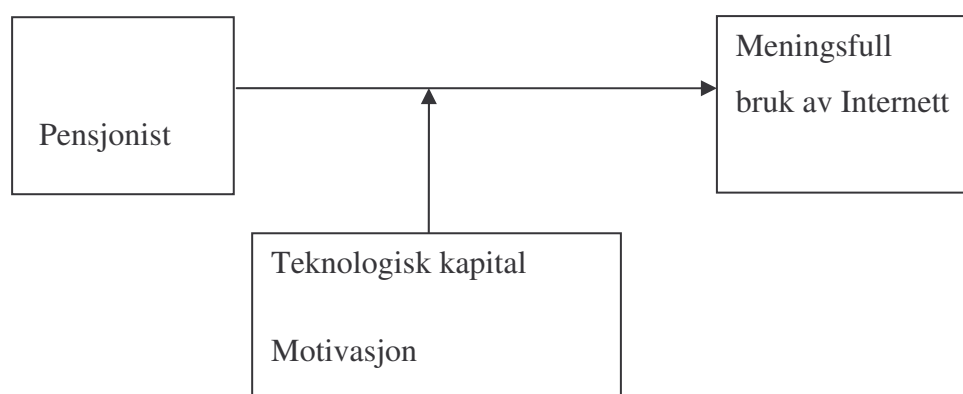
*H 2.4.1 Pensjonister med svak økonomisk situasjon vil i større grad benytte seg av offentlige tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet.*

*H 2.4.2 Pensjonister med svekket helse vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet*

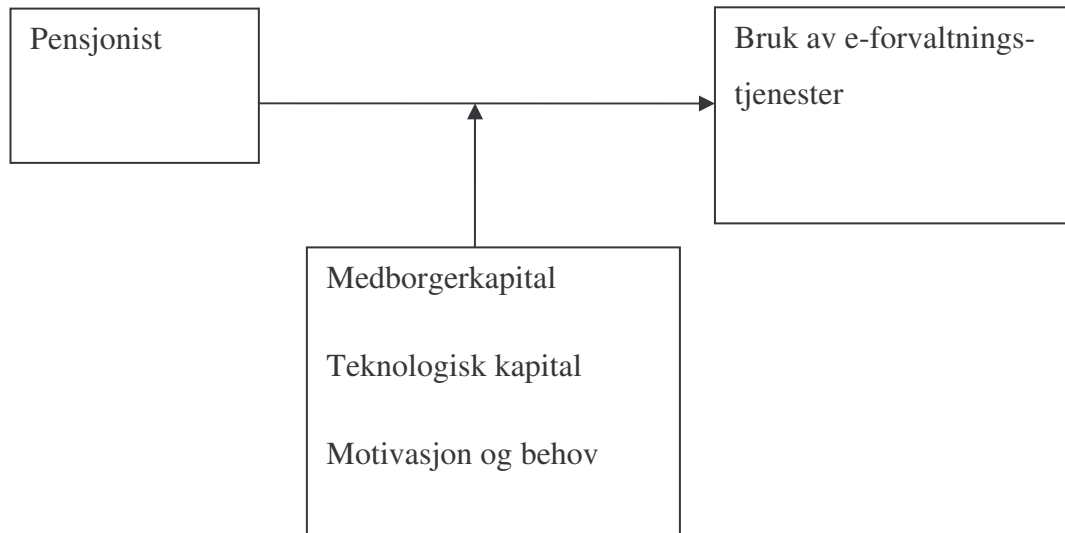
## Forskningsmodell for forskningsspørsmål 1 og 2

For å forklare sammenhengen mellom de avhengige og uavhengige variablene i vårt forskningsopplegg har vi i utarbeidet to forskningsmodeller. Første viser sammenhengen i forskningsspørsmål 1 og den andre forskningsspørsmål 2:

Analysemodell for forskningsspørsmål 1:



Analysemodell for forskningsspørsmål 2:



### 2.5.3 Forskningsspørsmål 3

Da våre to første forskningsspørsmål omhandler pensjonisters bruk av Internett, ønsker vi gjennom vårt tredje forskningsspørsmål å fokusere på pensjonister som av ulike årsaker er ikke-brukere. Kan man for eksempel snakke om utestengelse fra relevant informasjon, rettigheter eller tjenester ved å ikke være på nett? Dette munner ut i forskningsspørsmål 3:

*P 3: I hvilken grad utestenges pensjonister faktisk fra samfunnsdeltakelse, politisk deltakelse og offentlige tjenester ved ikke å være på nett?*

Med samfunnsdeltakelse mener vi i denne sammenheng aspekter ved medborgerenes deltakelse som ikke går på forholdet til offentlige myndigheter eller men arenaer det er nødvendig å ha tilgang til for at en skal kunne som opptre som et fullverdig medlem av det moderne samfunn. Banktjenester, transporttilbud, media og kultur er eksempler slike samfunnssektorer.

Med offentlig tjenester mener vi i hovedsak velferdstjenester som medborgeren har rett på. I dette ligger både tilgang til informasjon om disse rettighetene og reelle muligheten til å hente disse ut. Det å ha et sted å henvende seg, mulighet til å fylle ut søknadskjema osv.

Dette forskningsspørsmålet vil vi forsøke belyse gjennom kvalitative intervjuer med pensjonister som er brukere og ikke brukere. Vi har også intervjuet representanter for organisasjoner som jobber med temaet og offentlig dokumenter om IKT politikk og studert nettløsninger som er relevante for pensjonister.

Videre vil disse funnene vil bli brukt til å diskutere foreslåtte tiltak i ulike offentlige utredninger og videre bli brukt til å komme med egne forslag til tiltak.

I neste kapittel vil vi redegjøre for forskningsmetoden som ligger til grunn for vår studie.



### 3. Undersøkelsesopplegg

#### 3.1 Metodetilnærminger

##### 3.1.1 Kvalitativ versus kvantitativ metode

I vår oppgave har vi både benyttet oss av kvalitative og kvantitative metoder. Kvantitativ metode kan sees i sammenheng med positivismen, og tar utgangspunkt i at den sosiale virkeligheten kan måles ved hjelp av metoder og instrumenter som kan gi oss informasjon i form av tall. Opplysninger om den sosiale virkeligheten kan så behandles ved hjelp av statistiske teknikker, som gjennom spørreskjema med forhåndsdefinerte alternativer. Naturvitenskapen er idealet, og man har ofte store utvalg. Kvalitativ metode kan ses i sammenheng med hermeneutikken, og legger vekt på at man må gripe tak i hvordan mennesker tolker den sosiale virkeligheten for å kunne si noe om sosiale fenomener. Dette idealet kan kun nås gjennom en åpen tilnærming, gjennom for eksempel bruk av observasjon og åpne intervjuer. Utvalgene er som oftest små (Jacobsen 2005:28-32).

##### 3.1.2 Pragmatisk tilnærming

Jacobsen hevder valg av metodisk tilnærming bør være pragmatisk ut fra hva som egner seg til en gitt problemstilling. Sjelden kan kvalitative metoder erstatte kvantitative, og svært ofte kan de gjensidig supplere hverandre ved at man bruker teknikker fra både kvantitative og kvalitative tilnærminger. En slik tilnærming fremhever at det kan være nyttig både å benytte seg av en induktiv strategi med fokus på nærhet til dataene og en deduktiv strategi med vekt på distanse. Skillet mellom kvalitative og kvantitative data trenger heller ikke å være entydig, og begge kan samles inn og brukes i den samme undersøkelsen. Kvalitative og kvantitative metoder er derfor heller komplementære heller enn konkurrerende (Jacobsen 2005:41-42, Thagaard 2002:17). Kombinerer man disse metodene for å belyse samme forskningsspørsmål, kalles det gjerne *triangulering*.

Temaene vi ønsker å belyse gjennom forskningsspørsmålene våre krever både at forsøker å si noe generelt om pensjonistbefolkningen og deres bruk av Internett, samtidig som vi ønsker

å kartlegge enkeltindividers oppfatninger av hvordan det er å være bruker eller ikke-bruker av Internett. Dette krever at vi tar i bruk både kvantitative og kvalitative metoder. Vi har benyttet oss av disse ulike tilnærmingene for å belyse forskjellige aspekter ved våre forskningsspørsmål, og benytter oss derfor i lite grad av triangulering. Vi har heller det som kan kalles en ”pragmatisk tilnærming”. En studie med ensidig fokus på den ene eller andre tilnærmingen vil ikke kunne gi oss et fullverdig bilde av hvordan det er å være *pensjonister i informasjonssamfunnet*. Dette er såpass komplekst at det bør belyses gjennom ulike innfallsvinkler.

## 3.2 Nærmere om datainnsamlingsmetodene

Tabell 8 Oversikt over datainnsamling

1	2	3	Datainnsamlingsmetoder	Hva / hvor	Respondenter/informanter
X	X	X	Dokumentgjennomgang	Ulike typer primær- og sekundærdata som grunnlag for spørreundersøkelse, litteraturgjennomgang, samtaler/intervjuer	Utredninger, nyhetsartikler, teori, kartlegging av relevante nettsteder og nettbaserte tjenester, etc.
X	X	X	Korrespondanse via e-post, tlf, samtale, etc.	Spørsmål rundt pensjonisters bruk av Internett (intervjuer, samtaler, etc)	Ulike informanter som har kunnet gi oss tilbakemeldinger på temaet/litteratur/teori/etc.
X			Samtaleintervjuer/intervjuer	Seniorsurfdagen 2006 samtaler og intervjuer	Majorstua Seniornettforening, deltakere på Seniorsurfdagen (Majorstua) og leder av Internettkurs for eldre på Deichmanske Hovedbibliotek
X			Telefonsamtaler	Søkte aktører med kjennskap til pensjonisters bruk av Internett og som kunne hjelpe til med distribusjon av spørreundersøkelse	3 aktører: Pensjonistpartiet, Norsk Pensjonistforbund, Seniornett
	X		Spørreundersøkelse, kvantitativ (nettversjon)	Spørreundersøkelse om pensjonisters bruk av Internett (nettversjon)	Spredd til uvisst antall gjennom snøballmetode (diskusjonsforum, e-post), e-postlister (Seniornett, Pensjonistpartiet) og bibliotek (plakater med henvisning til bibliotekar). 91 respondenter
	X		Spørreundersøkelse, kvantitativ (papirversjon)	Spørreundersøkelse om pensjonisters bruk av Internett (papirversjon med stor skrift)	Spredd gjennom 10 bibliotekfilialer i Oslo. 6 respondenter
	X		E-postintervju (kvalitativt)	E-postintervju om utfordringer knyttet til pensjonisters bruk av Internett i etterkant av spørreundersøkelse	Send ut til 7 aktører og besvart av 6 av disse hvordan 4 svar på undersøkelsen av henholdsvis: Seniornett, Seniorsaken, Deltasenteret og Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne.
			Samtaleintervjuer, telefon og personlig	Samtaler om pensjonisters bruk og ikke-bruk av Internett	Omtrent 10 pensjonister (både brukere og ikke-brukere av nett), 10 bibliotekarer og 10

	X	X			omsorgspersoner og andre informanter
--	---	---	--	--	--------------------------------------

Gjennom intervjuer, dokumentgjennomganger og en større spørreundersøkelse har vi tilegnet oss et bredt spekter av data. Mange av de forskjellige dataene har blitt samlet inn parallelt. Vi har blant annet jobbet med spørreundersøkelsen samtidig som vi har gjennomført kvalitative intervjuer med pensjonister, samtidig som vi har tatt kontakt med ulike informanter for å få vite mer om temaet. For å tydeliggjøre de overlappende fasene, fremgår det av tabellen under hva som har vært gjennomført som (1) forundersøkelse i forkant av spørreundersøkelsen, hva som har vært (2) utført samtidig med spørreundersøkelsen og hva som er (3) utført i etterkant av spørreundersøkelsen.

### 3.2.1 Kvalitative intervjuer

Vi har benyttet oss av ulike former for kvalitative intervjuer, både i forundersøkelsen og under selve undersøkelsesopplegget. Disse har vært både vært personlige, per telefon og per e-post. Ringdal (2001) definisjon på at et intervju er en samtale med et formål, er en kort og presis beskrivelse av denne datainnsamlingsformen (Ringdal 2001:128).

Den ene ytterligheten av kvalitative intervjuer preges av lite struktur, og kan betraktes som en samtale mellom forsker og informant hvor hovedtemaene er bestemt på forhånd. Disse kalles gjerne samtaleintervjuer. Med en slik uformell tilnærming kan man tilpasse spørsmålene ut ifra de temaene som informanten bringer opp, og kunne utdype temaer man kanskje ikke tenkte på i forkant. Vi benyttet oss av denne varianten både i forkant av spørreundersøkelsen vår, og også senere i forskningsopplegget. Vi har blant annet hatt slike intervjuer med bibliotekansatte, pensjonister og andre typer informanter i forkant av og på Seniorsurfagen. Gjennom disse samtaler fikk vi innspill til hvordan å utvikle det videre forskningsopplegget og presisere temaer som kunne brukes videre i undersøkelsen (Thagaard 2002:84). Vi benyttet oss også av denne formen når vi ba pensjonister og aktører som jobber i skjæringsfeltet pensjonister og IKT om å kommentere, tilpasse og supplere spørreundersøkelsen vår i forkant av distribusjon av denne. Også ved selve distribusjonen på ulike biblioteksfilialer var samtaleintervjuer praktiske, for å finne ut hva bibliotekarene selv mente om pensjonisters bruk og ikke-bruk av Internett. Utvelgelsen av disse informantene har vært induktiv og pragmatisk, og har vært svært nyttig for å avdekke interessante kvalitative funn.

Den andre ytterligheten av kvalitative intervjuer har et relativt strukturert opplegg hvor spørsmålene er utformet på forhånd, og hvor rekkefølgen på spørsmålene i stor utstrekning er fastlagt. Det kvalitative aspektet ved denne fremgangsmåten er at informanten står fritt til å utforme svarene sine, og gjennom svarene kan vedkommende presentere hvordan man forstår en gitt situasjon. En klar fordel med denne tilnærmingen er at svarene er sammenlignbare, ettersom informantene har svart på de samme temaene (Thagaard 2002:84). Vi fant det hensiktsmessig å benytte oss av denne varianten ved e-postintervju med ulike aktører som jobber i skjæringsfeltet pensjonister og Internett. Det å foreta slike intervjuer per e-post byr i følge Anne Ryen (2002) på mange av de samme utfordringene som andre intervjuetoder. En av forskjellene og ulempene er imidlertid at man mister den verbale kommunikasjonen som man har ved et personlig intervju. Dette vanskeliggjør for eksempel muligheten for å oppklare misforståelser underveis. Imidlertid har denne intervjuetoden fordeler som at informanten har god tid til å reflektere over spørsmålet, og at respondenten formulerer og skriver dataene selv. Man unngår dermed også muligheten for feilsitering (Ryen 2002:252-258). Grunnet e-postintervjuets form, valgte vi å ha spørsmål som var delvis overlappende, slik at vi var sikre på å fange opp ulike sider av temaet.

Det finnes også en tredje framgangsmåte som kalles for ”det kvalitative forskningsintervju” hvor temaene er fastlagt på forhånd, men rekkefølgen bestemmes underveis ut ifra hvordan samtalen flyter (Thagaard 2002:85). Dette er med andre ord en fleksibel intervjuform hvor man kan knytte spørsmålene til den enkelte informants forutsetninger. Vi fant det hensiktsmessig å bruke denne intervjuformen når vi snakket med pensjonister om deres bruk og ikke-bruk av Internett, for å supplere dataene i spørreundersøkelsen vår.

### *Ulike typer av respondenter*

Som det fremgår av tabellen over og beskrivelse av de ulike intervjuformene våre, har vi hatt kontakt med forskjellige typer informanter i forbindelse med innsamling av kvalitative data. For det første har vi e-postintervjuet aktører som jobber i skjæringsfeltet eldre og IKT, som Deltasenteret, Seniornett, Seniorsaken og ”Nasjonalt Dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne”. For det andre har vi snakket med pensjonister som både er brukere og ikke-brukere via Internett, enten via e-post, telefon og eller personlig. I tillegg kommer samtaler med bibliotekarer, fagpersoner og andre informanter som kjenner til

utfordringer knyttet til pensjonisters bruk av Internett. Fullstendig liste over relevante informanter finnes i slutten av denne oppgaven.

### 3.2.2 Kvalitativ innholdsanalyse

En kvalitativ innholdsanalyse innebærer i følge Sigmund Grønmo (2004) systematisering av utvalgte tekstsitater, bildeutsnitt eller andre innholdselementer med sikte på å belyse spesifikke problemstillinger. Det kan for eksempel dreie seg om å få innblikk i hvilke argumenter, holdninger eller verdier som står sentralt i ulike tekster. (Grønmo 2004:187-193). Vi har benyttet oss av denne tilnærmingen ved gjennomgang av utvalgte offentlige dokumenter som omhandler temaet pensjonister og IKT. Formålet har vært å undersøke myndighetenes holdninger til teamet. Vi benyttet oss også av denne tilnærmingen i forbindelse med vår datainnsamling om hvilke nettsteder og nettbaserte tjenester, både fra offentlig og privat sektor, som ville være relevante å trekke inn i vårt forskningsopplegg. Det vi ønsket var å kartlegge noen av de mest relevante nettstedene og tjenestene som kunne være interessante for pensjonister, og denne datainnsamlingen var på ingen måte ment å være uttømmende.

### 3.2.3 Kvantitativ spørreskjemaundersøkelse

I forbindelse med undersøkelsesopplegget vårt, har vi også gjennomført en spørreundersøkelse ved hjelp av spørreskjemaer som vi har distribuert på papir og gjennom e-post. Ringdal beskriver dette som ”en standardisert utspørring av et (stort) utvalg personer om et hvilket som helst tema” (Ringdal 2001:262). Noe av det som skiller en kvantitativ spørreundersøkelse fra en mer kvalitativ utspørring, er at de individuelle svarene ikke har noen interesse utover at de bidrar til statistisk informasjon om populasjonen (Ringdal 2001:130).

#### *Utforming av spørreskjema*

Det har blitt stadig vanligere at spørreundersøkelser foreligger i digital form. Vi fant det mest hensiktsmessig å utforme et spørreskjema som respondentene kunne besvare enten via Internett som også var tilgjengelig på papir. Dette gjorde vi i håp om å fange opp de som ikke var sikre nok på sin Internett-bruk til å ønske å svare digitalt.

Papirskjemaet og plakater med henvisning til nettskjema ble distribuert gjennom en rekke bibliotekfilialer i Oslo, og lenke til nettskjema ble dessuten distribuert via e-post. Før undersøkelsen ble distribuert, førtestet vi undersøkelsen på personer som lignet på eller hadde tilknytning til de som var i målgruppen. Dette inkluderte bekjente, veileder, Seniornett og Pensjonistpartiet. Disse kommenterte både layout og innhold, og vi forbedret spørreskjemaet på bakgrunn av deres tilbakemeldinger.

Vi endte opp med å ha et spørreskjema som var delt inn i 8 forskjellige bolker, og bestod av totalt 68 underkategorier. Da mange av spørsmålene er sammensatte, er det i realiteten 25 spørsmål. Bolkene er lagt opp etter retningslinjer vi har funnet anbefalt hos blant annet Grønmo (2004). Undersøkelsen åpner derfor med de vi anser som enkle og interessevekkende spørsmål, for så å følge opp med mer krevende temaer. Sensitive spørsmål er plassert mot slutten av spørreskjemaet, mens det avrundes med bakgrunnsvariabler, da dette er anbefalt (Grønmo 2004:166-167). Her kommer en redegjøring for avveininger og valg vi har tatt i forbindelse med utforming av spørreskjemaet.

### **Åpne og lukkede spørsmål**

En spørreundersøkelse kan bestå både av åpne og lukkede spørsmål. Sistnevnte er lettest å håndtere for respondentene, siden alternativene er forhåndsdefinert. De kan dermed være med å klargjøre spørsmålet for respondenten. En utfordring er imidlertid å utforme svaralternativer som ikke virker ledende, da man må unngå at respondenter som ikke har en bestemt mening om et bestemt spørsmål, likevel velger ett av de oppgitte svaralternativene selv om det egentlig ikke passer. For å unngå dette kan man der det er nødvendig bruke en kombinasjon av åpent og lukket format i ett og samme spørsmål, slik at svaralternativene kan avsluttes med en restkategori (ibid 167-169).

I vår undersøkelse hadde vi kun ett åpent spørsmål, og dette var postnummer. Slik kan vi avdekke demografiske forskjeller også innad i enkelte kommuner. Dette er særlig relevant siden mye av distribusjonen har foregått i Oslo-området. De resterende spørsmålene er lukkede, hvordan noen er supplert med "Annet"-kategori. Årsaken til at vi benyttet oss av lukkede spørsmål når vi spurte om for eksempel alder, omgangskrets, yrke og utdanning, er at vi mente at intervaller ville gi tilstrekkelig detaljerte svar.

### **Enkle og sammensatte spørsmål**

Vi benytter oss av både enkle og sammensatte spørsmål i spørreundersøkelsen vår. Dette har vært hensiktsmessig blant annet på spørsmålene vi kartlegger pensjonisters bruk av ulike tjenester og nettsteder på Internett. Det som skiller sammensatte spørsmål fra enkle, er at de omfatter flere spørsmålelementer der respondenten gir ett svar for hvert element. Hvert av disse svarene har liten verdi i seg selv, men blir meningsfylte når de sees i sammenheng med de øvrige spørsmålelementene (ibid 170). Slik har vi kunnet kartlegge pensjonisters bruk av Internett og kunne sammenligne de ulike bruksformålene med hverandre.

### **Kognitive og evaluative spørsmål**

Man kan skille mellom kognitive spørsmål som dreier seg om faktisk forhold, og evaluative spørsmål som referer til verdier og holdninger. Generelt dreier kognitive spørsmål seg om bakgrunn, status og handlinger, mens evaluative spørsmål går på meninger. I undersøkelsen vår har primært benyttet oss av kognitive spørsmål, men vi har også noen evaluative spørsmål hvor vi måler holdninger. På disse har vi hatt enten "Ikke relevant spørsmål" eller "Vet ikke/kan ikke svar" som mulig svaralternativ, slik at respondentene ikke må tvinges til å ta standpunkt på påstander de ikke har tenkt gjennom. Kognitive spørsmål kan være problematiske, ettersom respondenten ofte vil over- eller underrapportere handlingsmønster (ibid 172-173). Dette må vi ta i betraktning når vi analysere svarene.

### **Obligatoriske og ikke-obligatoriske spørsmål**

På grunn av at undersøkelsen vår er ganske omfattende, valgte vi å la noen spørsmål være ikke-obligatoriske. Dette gjorde vi for at de som for eksempel ikke hadde besøkt et nettsted, skulle slippe å krysse av for hvert enkelt at de ikke hadde gjort dette. Slik håpet vi å øke det antallet som fullførte undersøkelsen vår. Spørsmålene dette gjelder er for det første "4. *Hvor ofte har du benyttet deg av følgende nettsteder?*", grunnet nevnte forklaring. Videre gjelder dette alternativ 5.2 til og med 5.11 på spørsmål "5. *Hva slags informasjon og hvilke funksjoner har du benyttet deg av på din kommunes nettsted?*", slik at kun "5.1 *Har benyttet meg av hjemkommunes nettsted*" er obligatorisk på dette spørsmålet. Til slutt gjelder dette påstand "6.1 *Jeg har lett etter informasjon på offentlige nettsted og funnet det jeg lette etter*" og påstand "6.2 *Jeg har lett etter informasjon på offentlige nettsted og IKKE funnet det jeg lette etter*". Dette skyldes at de som ikke har besøkt offentlig nettsted skulle slippe å svare misvisende på dette spørsmålet.

Det at disse spørsmålene ikke er obligatoriske, resulterer i at resultatene i Vedlegg 1 på nevnte spørsmål vil avvike fra våre endelige analyseresultater, da vi der har tatt høyde for de som ikke har oppgitt svar på disse spørsmålene.

### **Flervalgsspørsmål**

I undersøkelsen vår har vi flere flervalgsspørsmål. Disse vil også kunne ha til dels avvikende prosenter i Vedlegg 1 enn hva de har hatt i vår analysedel, grunnet svakheter ved den tekniske utredningsmetoden i webskjemaet vi har benyttet oss av. Dette gjelder henholdsvis spørsmålene *"1.2 Hvor bruker du Internett?"*, *"1.4 Hvor har du lært å bruke Internett?"*, *"3. Hva slags offentlige nett-tjenester har du benyttet deg av?"*, *"8.2 Hvilket av disse betegnelsene beskriver best hva du har drevet med tidligere?"* og *"8.9 Har du nedsatt funksjonsevne som følge av alder?"*. I analysen har vi imidlertid tatt høyde for dette.

### **Tekniske begrensninger ved nettskjema**

Det nettbaserte verktøyet vi benyttet oss av for å lage spørreundersøkelsen vår, er utviklet av USIT<sup>6</sup> ved Universitetet i Oslo. Vi valgte å bruke dette av pris- og tilgjengelighetsårsaker. Dette har imidlertid satt visse begrensninger på selve utformingen av spørreskjemaet vårt. Vi kunne blant annet ikke supplere lukkede spørsmål med et åpent restalternativ, slik at respondenten kunne fylle ut eget svar, i de tilfeller vi var usikre på om vi klarte å fange opp alle svaralternativer. Dette førte blant annet til at vi ikke vet hva som ligger i restkategorien *"Annet"* på spørsmålet *"Hvor bruker du Internett?"* og *"Har du nedsatt funksjonsevne som følge av alder?"*. Andre faktorer som vanskeliggjorde utformingen var at alle spørsmålene måtte plasseres på én lang web-side. Det hadde vært praktisk å dele opp spørsmålene i mindre bolker på flere sider for oversiktens skyld. Denne mangelen på funksjonalitet fjernet også muligheten for filterspørsmål, slik at respondentene hadde hatt muligheten å hoppe over irrelevante spørsmål. Vi har derfor måtte tilpasse spørsmålene slik at alle må svare på alt. Dette har blant ført til at utfyllingen blir unødvendig tungt på spørsmål som *"Hva slags informasjon og hvilke funksjoner har du benyttet deg av på din kommunes nettsted?"*.

---

<sup>6</sup> Universitetets senter for informasjonsteknologi, se <http://www.usit.uio.no>



Vi var påpasselige med å utstyre spørreundersøkelsen i papirformat med stor skrift og store avkrysningsbokser for at det skulle være lett å lese og fylle ut for respondentene. Dette hadde vi ikke mulighet for i nettskjema, da skriftstørrelsen var automatisk fastsatt. Særlig problematisk var det at helt øverst i undersøkelsen var det informasjon om anonymitet og antall spørsmål, som stod med svært liten skrift. For at denne skulle være i normal størrelse, måtte respondentene ha innstilt nettleseren sin til å automatisk forstørre skrift. Dette kan ha ført til at vi har mistet potensielle respondenter som ikke har valgt å svare på grunn av utformingen. En annen ting er at avkrysningsboksene ikke kunne forstørres, noe som kan ha vanskeliggjort utfyllingen for respondenter med ulike bevegelseshemninger. Slik kan vi også ha mistet respondenter som har blitt tipset om undersøkelsen via e-post, og ikke hatt tilgang på papirskjemaet.

### *Spredning av undersøkelse*

Vi har benyttet vi oss av tre spredningsmetoder. Den første er modifisert utgave av snøballmetoden, hvor vi har benyttet oss av en kombinasjon av snøballutvelgelse og selvseleksjon. Her benyttet vi våre sosiale nettverk til å spre undersøkelsen via e-post, som videre ble oppfordret til å spre den til videre til andre de kjente. Den egentlige snøballmetoden går ut på at de første informantene tipser oss om nye (Grønmo 2004:100), men i vårt tilfelle skjer dette uten vår viten.

I den andre og antakelig mest innbringende metoden benyttet vi oss av spredning via e-postlister. Vi kontaktet tre organisasjoner som kunne tenkes å ha e-postlister over pensjonister: Seniornett, Pensjonistpartiet og Pensjonistforbundet. Alle disse ønsket å hjelpe oss med å sende ut informasjon om undersøkelsen til sine medlemmer og lokalforeninger og skape et tillitsforhold på den måten. Det var derfor mest effektivt å spre undersøkelsen ved hjelp av Seniornett og Pensjonistpartiet, men disse hadde dessverre kun et begrenset antall de kunne distribuere undersøkelsen til. Den største e-postlisten satt imidlertid Pensjonistforbundet på, men disse hadde vedvarende serverproblemer i den tiden vi distribuerte undersøkelsen vår, og tross gjentatte forsøk fikk vi ikke distribuert den i tide. Dette har gjort utslag på antall respondenter på undersøkelsen vår, da vi trodde vi var sikret distribusjon men grunnet disse utenforliggende omstendigheter ikke fikk distribuert denne som planlagt.

Den tredje måten vi spredde undersøkelsen på, var gjennom en rekke biblioteksfilialer. Disse hjalp oss med spredning både på papir og gjennom å gi brukere lenken til nettskjemaet vårt. Vi oppsøkte 10 filialer av Deichmann, hovedsakelig på Oslo Øst. Henholdsvis "Grünerløkka filial", "Stovner filial", "Gamle Oslo filial", "Nordtvedt filial" "Torshov filial", "Oppsal filial", "Bøler filial", "Lambertseter filial", "Holmlia filial" og Hovedbiblioteket.

Valg av Oslo Øst og sentrumsfilialer begrunnes i ønske om representativ spredning, da vi av forundersøkelsen visste at Seniornett hadde mange aktive fra Oslo Vest og at disse kunne nås gjennom e-postlister. Distribusjon på biblioteket skjedde ved at vi oppsøkte det enkelte bibliotek med forespørsel om de kunne distribuere undersøkelsen vår. Samtlige sa ja, og tilbød å gjøre dette på mest hensiktsmessige måte for det enkelte bibliotek. På hvert bibliotek ble det hengt opp plakater med oppfordring om å svare på spørreundersøkelsen, og bibliotekarene ble oppfordret til å spørre eldre som henvendte seg ang bruk av datamaskin om de kunne tenke seg å svare på undersøkelsen. For å øke validiteten stod ikke nettadressen oppført på plakaten, men denne fikk man ved henvendelse til bibliotekar.

### *Andre feilkilder*

Det er alltid en mulighet for at respondentene har svart feil. De kan huske feil, skrive eller taste feil eller misforstå spørsmålet. Da spørreskjemaet nettopp har de begrensinger vi har gjort rede for, må vi anta at slike feilkilder kan oppstå. Gjennom førtesting av spørreskjemaet har vi forsøkt å eliminere flest mulig feilkilder. Her lot vi både aktører som jobber i skjæringsfeltet IKT og pensjonister, informanter som var pensjonister og bekjente kommentere undersøkelsen før den ble publisert. På tross av dette må man ta i betraktning at selv om ikke testpersonene hadde problemer med å forstå innholdet, kan andre respondenter ha det, og det samme kan gjelde den tekniske utformingen.

### *Spørsmålenes utforming og variablenes databehov*

Tabell 9 viser utformingen av de spørsmålene vi har utformet for å samle inn de data vi trenger for kartleggingen og analysen av vår kvantitative spørreundersøkelse. For fullstendig spørsmålstekst med svaralternativer og resultater, se vedlegg.

Tabell 9 Spørsmålsutforming og variabler

Variabler	Spørsmål i spørreskjema	Knyttet til problemstilling og hypotese
<b>De avhengige variabler</b>		
Meningsfull bruk	<p>2. Hva bruker du Internett til? Daglig/Ofte/Av og til/Sjelden/Aldri</p> <p>2.1 Sende og motta e-post *</p> <p>2.2 Chatte/sende øyeblikksmeldinger (f. eks MSN) *</p> <p>2.3 Delta i diskusjonsforum etc. *</p> <p>2.4 Underholdning, hobby og fritid *</p> <p>2.5 Søke etter informasjon om sykdom og helse *</p> <p>2.6 Nettpost og andre banktjenester *</p> <p>2.7 Kurs og utdanning *</p> <p>2.8 Lese nettaviser *</p> <p>2.9 Kontakt med offentlige myndigheter *</p> <p>2.10 Kjøp av varer og tjenester, f.eks. reiser, bøker *</p> <p>2.11 Vær og føreforhold *</p>	<p>Problemstilling 1</p> <p><i>Hvordan bruker pensjonister Internett, med særlig fokus på meningsfull bruk?</i></p>
Utstrakt bruk	<p>1.3 Hvor ofte bruker du Internett? *</p> <p>Daglig / Ukentlig / Hver 14. dag / En gang i måneden / Sjeldnere</p>	Problemstilling 1
E- forvaltnings-variablene	<p>3. Hva slags offentlige nett-tjenester har du benyttet deg av? Her er en rekke tjenester du kan få utført på Internett. Kryss av for hvorvidt du har brukt tjenesten, ikke hatt behov for å bruke den, om du har utført tjenesten på andre måter og/eller om du kunne tenke deg å bruke tjenesten i fremtiden. Flere svaralternativer mulig.</p> <p>Ja, har brukt / Nei, ikke hatt behov / Nei, løst/utført på andre måter / Kunne tenke meg å bruke i fremtiden</p> <p>3.1 Bestille helsetrygdkort eller tilsvarende fra Internett *</p> <p>3.2 Bytte fastlege på Internett *</p> <p>3.3 Sende inn selvangivelse på Internett *</p> <p>3.4 Søke etter og/eller bestiller bøker fra bibliotekets nettsted *</p> <p>3.5 Melde flyttemelding eller adresseendring *</p> <p>3.6 Finne informasjon om ventetider på "Fritt Sykehusvalg" *</p> <p>3.7 Reservering mot direkte sendt reklame *</p> <p>4. Hvor ofte har du benyttet deg av følgende nettsteder? Navnet på tjenesten er det som står først, i parentes er web-adressen til nettstedet.</p> <p>Mye brukt / Noe brukt / Aldri brukt / Ikke hørt om</p> <p>4.1 NAV (nav.no)</p> <p>4.2 Trygdeetaten (trygdeetaten.no)</p> <p>4.3 Fritt Sykehusvalg (frittsykehusvalg.no)</p> <p>4.4 Kongehuset (kongehuset.no)</p> <p>4.5 Stortinget (stortinget.no) eller Sametinget (sametinget.no)</p> <p>4.6 Norge.no (norge.no)</p> <p>4.7 Lovdata (lovdata.no)</p> <p>4.8 Brønnøysundregistrene (brreg.no)</p> <p>4.9 SeniorNett (seniornett.no)</p> <p>4.10 Statens Seniorråd (statens.seniorraad.no)</p> <p>4.11 Statens Vegvesen (vegvesen.no)</p> <p>4.12 Skatteetaten (skatteetaten.no)</p> <p>4.13 Norsk lysningsblad (norsk.lysingsblad.no)</p> <p>4.14 Statistisk Sentralbyrå (ssb.no)</p> <p>4.15 Altinn (altinn.no)</p> <p>5. Hva slags informasjon og hvilke funksjoner har du benyttet deg av på din kommunes nettsted? Ja / Nei / Vet ikke</p> <p>5.1 Har benyttet meg av hjemkommunes nettsted *</p> <p>5.2 Finne kontaktinformasjon eller generell informasjon</p> <p>5.3 Finne informasjon om tjenester kommunen tilbyr og hvem som har rett til å benytte seg av dem</p> <p>5.4 Skrive ut søknadsskjema eller annet offisielt skjema (som sendes via post)</p> <p>5.5 Fylle ut og sende inn elektronisk skjema (i nettleser eller via e-post)</p>	<p>Problemstilling 2</p> <p><i>Hvilken grad bruker pensjonister offentlige tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet?</i></p>

	5.6 Fått innsyn i personlige opplysninger (f eks hos bibliotek, etc) 5.7 Prøvd å påvirke eller gi ros/ris til virksomheten 5.8 Deltatt i avstemninger, elektroniske høringer, eller debattforum i den hensikt å påvirke en beslutning som skal behandles i kommunestyret eller andre beslutningsorganer 5.9 Finne saksdokumenter og informasjon om politiske vedtak 5.10 Finne informasjon om lover og regler 5.11 Finne informasjon om tjenester og tilbud for pensjonister	
<b>De uavhengige variablene</b>		
<b>Teknologisk kapital</b>		Hypotese: H1 og H2.2
Kjernetilgang	1. Tilgang og bruk  1.1 Har du tilgang til Internett hjemme? * Ja, har tilgang til bredbånd Ja, har tilgang til modem eller oppringt Internett Nei, men har tilgang til datamaskin Ingen av delene Vet ikke / kan ikke svare	Hypotese H1.1.3
Tilgang til støtte  <i>(operasjonalisert som "støtte under bruk", de stedene merket med kursiv til høyre)</i>	1.2 Hvor bruker du Internett? Flere svaralternativer mulig * Hjemme / Hos slekt eller venner / Bibliotek, eldresenter eller annet offentlig tilbud / Internettcafé etc / Jobb / Annet  1.4 Hvor har du lært å bruke Internett? Flere svaralternativer mulig * Lært det selv / selvlært Lært det gjennom jobbsituasjon Lært det gjennom kurs/utdanning Lært av barn, foreldre, venner eller kjente	Hypotese H1.1.2
Kompetanse  <i>(operasjonalisert som "egenfølt kompetanse")</i>	1.5 Hvordan vil du beskrive din egen Internettkompetanse? * Meget god / God / Tilstrekkelig / Begrenset / Dårlig	Hypotese H1.1.1
<b>Medborgerkapital</b>		Hypotese H 2.1
Utdanningskapital	8.1 Hva er din høyeste gjennomførte utdanning? * Ingen fullført utdanning / Grunnskolenivå / Gymnas / Høyskole- eller universitetsutdanning	Hypotese H 2.1.2
Yrkeskapital	8.2 Hvilket av disse betegnelse beskriver best hva du har drevet med tidligere? * Hjemmeværende / Helse/omsorg / Undervisning / Servicenæring / Industri/transport/håndverk / Ansatt i annet offentlig yrke / Ansatt i annet privat yrke / Annet	Hypotese H 2.1.3
Organisasjonskapital	8.5 Er du medlem av en eller flere foreninger eller organisasjoner? * Ja, og deltar aktivt i minst en av dem / Ja, men er passivt medlem / Nei	Hypotese H 2.1.1
Uformel sosialt nettverk	8.7 Hvor mange personer har du i din omgangskrets (venner og kjente)? * Ingen / En person / 2-5 personer / Flere enn 6 personer / Ønsker ikke svare  8.6 Hvem bor du sammen med? * Alene / Ektefelle/samboer / Barn / Bofellesskap / Annet	Hypotese H 2.1.4

<b>Motivasjon og behov</b>		
Helsetilstand	8.8 Hvordan oppfatter du din egen helse? * Svært god / God / Middels / Dårlig / Svært dårlig  8.9 Har du nedsatt funksjonsevne som følge av alder? Flere svaralternativer mulig Nedsatt hørsel / Nedsatt syn / Nedsatt funksjon i hender/armer /Annet / Nei, ingen nedsatt funksjonsevne	Hypotese H 2.4.2
Økonomi	8.10 Hvordan vil du beskrive din økonomiske situasjon? * Svært romslig / Romslig /Må være forsiktig, men klarer meg /Problemer med å få pengene til å strekke til / Ønsker ikke svare	Hypotese H 2.4.1
Alder	8.12 Alder * 65 eller yngre / 65-70 år / 70-75 år / 75-80 år / 80+	Hypotese H 1.2.1
Bosted	8.13 Hva er postnummeret der du bor? * Husker du ikke postnummer, oppgi hjemkommune.	Hypotese H 2.3
<b>Andre bakgrunnsvariabler vi har benyttet</b>	8.11 Kjønn * Kvinne /Mann	

## Analyse

I forbindelse med analysen av dataene fra spørreundersøkelse benyttet vi oss SPSS, ”Statistical Package for Social Sciences”. Dette er i følge Ringdal den mest brukte programpakken i samfunnsvitenskapen (Ringdal 2001:281). Dette verktøyet hadde vi imidlertid ingen kjennskap eller erfaring med før vi tok det i bruk. Vi har derfor måtte lære og bygge opp egenkompetanse underveis.

Selve analysen består i all hovedsak av frekvensanalyse og krysstabeller. Der det har vært hensiktsmessig har vi laget nye variabler, hvorav noen sammensatte. Dette vil bli redegjort for når vi presenterer resultatene der det er aktuelt.

### 3.2.4 Datakvalitet

Reliabilitet er en betegnelse på datamaterialets pålitelighet, og regnes som høy hvis undersøkelsesopplegget og datainnsamlingen gir pålitelige data. Dette kan måles gjennom at man får identiske data dersom man bruker det samme undersøkelsesopplegget ved ulike innsamlinger av data om de samme fenomenene. I vår undersøkelse styrkes reliabiliteten gjennom at vi har førtestet spørreundersøkelsen både på aktører som jobber i skjæringsfeltet IKT og pensjonister, på pensjonister selv og også av andre. Slik har vi fått feiltestet undersøkelsen før den er sendt ut til respondentene. Noe som gjør det vanskelig å teste reliabiliteten i vår undersøkelse er derimot at vi har et begrenset antall respondenter. Det er

derfor ikke sikkert at noen andre med samme undersøkelsen vil kunne komme frem til de samme tallene (Grønmo 2004:220-221). Vi har imidlertid i gjennomgangen av undersøkelsen vår tatt forbehold om at vårt utvalg sannsynligvis ikke er representativt. For å si noe om denne i henhold til våre tall, sammenligner vi i den grad det er mulig med nasjonale tall fra blant andre SSB.

Grønmo hevder høy reliabilitet er en forutsetning for høy validitet, og dermed vil dette i noen grad kunne få innvirkning på vårt undersøkelsesopplegg. Høy validitet innebærer at undersøkelsesopplegget og datainnsamlingen resulterer i data relevant for problemstillingen (Grønmo 2004:221). Vi har i den grad det har vært mulig samlet inn et datamateriale som er relevant og gyldig i forhold til problemstillingene våre, og forsøker å være forsiktige med å generalisere fra vårt utvalg, selv om vårt datamateriale gir viktige pekepinner for pensjonisters bruk av Internett.

### **3.2.5 Forskingsetikk og personvern**

I alle forskningsopplegg der en samler inn data fra personer er det viktig å behandle informantene med den respekt og minimere de ulempene de kunne tenkes å påføres ved deltakelse i forskingen. Vi har i vårt forskningsopplegg hatt fokus på viktige forskningsetiske prinsipper som informert samtykke, konfidensialitet og anonymitet. Vi har blant annet bevisst valgt å ha en anonym spørreundersøkelse. Dette mener vi kan senke terskelen for å svare da det ikke krever noen form for innlogging. Det er også hensiktsmessig siden vi har spørsmål som informantene vil kunne finne ømfintlige, som helse og økonomi.

Helseopplysninger er også definert som sensitivt av lovverket, se neste avsnitt om personvern. Informantene blir informert hele tre ganger om at undersøkelsen er anonym. Vi informerer først om dette i forespørselteksten, deretter i innledningen i spørreskjemaet og igjen rett før de sensitive spørsmålene. Disse spørsmålene er for øvrig plassert til sist i spørreskjemaet for at de skal ha en minst mulig avskrekkende effekt og derfor minke sjansen for at respondenten avbryter besvarelsen, noe vi også har drøftet i gjennomgangen av spørreskjemaet.

E-postintervjuene er ikke anonyme, men her er det ingen sensitive opplysninger. Her stiller også situasjonen seg noe annerledes da det er snakk om personer som representerer organisasjoner eller er engasjerte i den offentlige debatten rundt temaet. En kan også regne

med at disse personene er mer informerte enn de øvrige respondentene, har en rolle og bevissthet rundt det de er med på.

I de personlige intervjuene hvor vi har intervjuet pensjonister som er brukere eller ikke-brukere og bibliotekarere som møter disse, vil dataene bli presentert i anonym form. Vi er de eneste som vet hvem som har uttalt hva. Disse opplysningene blir behandlet i full konfidensialitet av oss som forskere.

Når det kommer til informert samtykke har alle informanter, både de som har svart på spørreundersøkelsen, e-post intervju og telefonintervju/personintervju blitt informert om forskningsprosjektet, dets formål, og deres rolle ved eventuell deltakelse. Det må også påpekes at i vårt forskningsopplegg, er det ikke forskning på veldig sensitivt innhold og vår innsats i henhold god forskningsetikk kan sees i sammenheng med ufarligheten i vår studie.

### **Behandling av personopplysninger**

Forskningsopplegget vårt blir berørt av Personopplysningsloven. Loven trådte i kraft i 2001 og erstattet den tidligere Personregisterloven. Personopplysningsloven § 2 definerer behandling av personopplysninger som: *”enhver bruk av personopplysninger, som f.eks. innsamling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering eller en kombinasjon av slike bruksmåter”*. Personopplysninger defineres som: *”opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson”*.

### **Spørreundersøkelse som datainnsamling**

Vi har laget et nettbasert spørreskjema gjennom en nett-tjeneste tilrettelagt av USIT, som er tilgjengelig fra <http://uio.no/nettskjema> Spørreskjemaet fungerer slik at de som ønsker å svare må klikke på eller taste inn URL som de mottar per e-post eller gjennom bibliotekar. Det er ikke mulig å koble svarene fra undersøkelsen til de som besvarer. Det er imidlertid mulig at USIT kan finne IP-adressen hvis de ønsker, men vi som behandler svarene får ikke tilgang på denne informasjonen. Vi mener derfor at vi ikke behandler personopplysninger i forbindelse med selve nettundersøkelsen jmf definisjonene som foreligger i Personopplysningslovens § 2.

Da vi i spørreundersøkelsen samler inn data om informantenes helse, ville vi hvis spørreskjemasvarene var identifiserbare ha behandlet sensitive personopplysninger. Lovens definisjon av sensitive personopplysninger i §8 er:

- a) rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, b) at en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling,
- c) helseforhold,
- d) seksuelle forhold,
- e) medlemskap i fagforeninger.

Hadde respondentene vært identifiserbare ville vi dermed stått ovenfor et større krav fra lovverket, blant annet måtte vi søkt om konsesjon og hatt strengere sikkerhetstiltak jmf § 33 om konsesjonsplikt.

### **Spredning av undersøkelsen**

Der spredning ikke har foregått gjennom ulike aktører slik at vi ikke vet hvem som har mottatt lenken til undersøkelsen, har vi selv samlet inn et antall e-post adresser, med det formål å distribuere URL til spørreundersøkelsen. Innsamlingen har foregått på følgende måte: Vi har sendt forespørsler til venner, bekjente og andre kontakter der vi spør om de kjenner noen pensjonister som har e-postadresse og om de kan høre med disse om de vil delta i en nettundersøkelse. De fikk opplyst hva som var formålet og hvem som stod bak. De e-postadressene vi får tak i er altså fra pensjonister som allerede har samtykket og fått opplyst formålet med å gi fra seg e-post adressen sin. Vi mener her at vi oppfyller kravene i § 19 i henhold til informasjonsplikten.

### **Halvstrukturerte e- postintervju**

I andre del av undersøkelsesopplegget intervjuet vi flere personer via e-post. E-postadressene ble innhentet fra organisasjonenes hjemmeside eller ved personlig kontakt.

Vi har fått inn fem svar. E-postene og tekstfilene med disse besvarelsene kan sees på som behandling av personopplysninger. Her mener vi igjen som ovenfor at vi behandler disse opplysningene i samsvar med de krav som er framsatt i § 19. i henhold Til informasjonsplikten.



**Telefonintervju og personintervju**

Vi har også intervjuet pensjonister om deres bruk av Internett og bibliotekarer om deres opplevelse av temaet. Disse intervjuene har blitt foretatt over telefon eller ved ansikt til ansikt. I dette tilfelle mener vi at vi ikke behandler personopplysninger da deres identiteter og kontaktinformasjon ikke er lagret på noen datamaskin. Deres svar er lagret på en datafil men det er i anonym form. Her blir ikke personopplysningene behandlet elektronisk jmf § 3. *Saklig virkeområde*. Loven gjelder for *a) behandling av personopplysninger som helt eller delvis skjer med elektroniske hjelpemidler, og b) annen behandling av personopplysninger når disse inngår eller skal inngå i et personregister.*

Da vi i noen tilfeller i vår datainnsamling behandler personopplysninger har vi meldeplikt. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD) er oppnevnt som personvernombud for forsknings- og studentprosjekt som gjennomføres ved Universitetet i Oslo. Dette betyr at meldeplikten til Datatilsynet ved behandling av personopplysninger er erstattet med meldeplikt til NSD. Vi har sendt inn meldeskjema.



## 4. Resultater fra spørreundersøkelsen

I dette kapitlet vil vi presentere data fra vår spørreundersøkelse. Kapitlet er delt inn i fire deler for å tematisere de svar som respondentene har gitt. De ulike delene er:

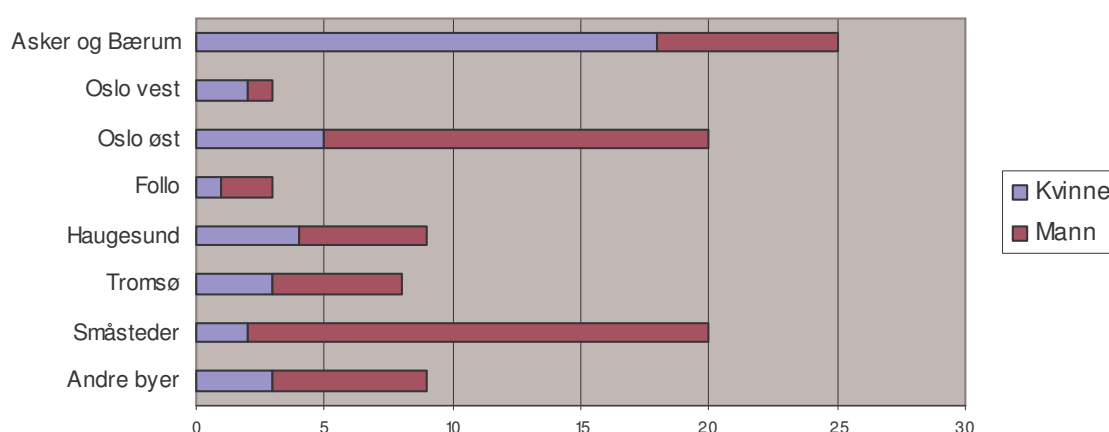
- Bakgrunnsopplysninger
- Tilgang og bruk
- Kontakt med det offentlige
- Test av hypoteser

Ikke alle resultater av spørreundersøkelsen vil bli vist i dette kapitlet, noen av resultatene er plassert i vedlegg 1 og 2 i stedet.

### 4.1 Bakgrunnsopplysninger

#### 4.1.1 Bosted

Figur 10. Bosted. Antall. N=97



Det er i alt 97 personer som har svar på spørreskjemaet. Over halvparten av respondentene er fra det sentrale østlandsområdet med hovedtyngde på Oslo og Bærum. De resterende respondentene er fra mindre norske byer og småsteder. En stor gruppe respondenter er fra Haugesund og Tromsø, men vi har også respondenter fra Bergen, Drammen, Fredrikstad, Larvik, Hamar og Kristiansand. Årsaken til ansamlinger rundt noen byer, er at både

Haugesund, Tromsø og Bærum har aktive Seniornett-foreninger som har vært behjelpelige med spredning. Oslo Øst forklares ved pensjonister som har fått anmodning om å besvare undersøkelsen når de har oppsøkt sitt lokale bibliotek. Resten av utvalget er hovedsakelig et resultat av snøballmetoden og via andre kanaler. Vi vil videre trekke inn SSB sine tall og tall fra høyskolelektor Øyvind Nøhr sin tidligere beskrevne undersøkelse for å sammenligne vårt utvalg med et mer representativt utvalg.

#### 4.1.2 Alder- og kjønnsfordeling

Tabell 10. Fordeling etter alder og kjønn. Antall og prosent. N=97

		Kjønn					
		Kvinne		Mann		Antall	
		Count	Column Total N %	Count	Column Total N %	Count	Column Total N %
Alder	65 eller yngre	7	18,4%	14	23,7%	21	21,6%
	65-70 år	11	28,9%	12	20,3%	23	23,7%
	70-75 år	11	28,9%	10	16,9%	21	21,6%
	75-80 år	7	18,4%	14	23,7%	21	21,6%
	80+	2	5,3%	9	15,3%	11	11,3%
	Antall	38	100,0%	59	100,0%	97	100,0%

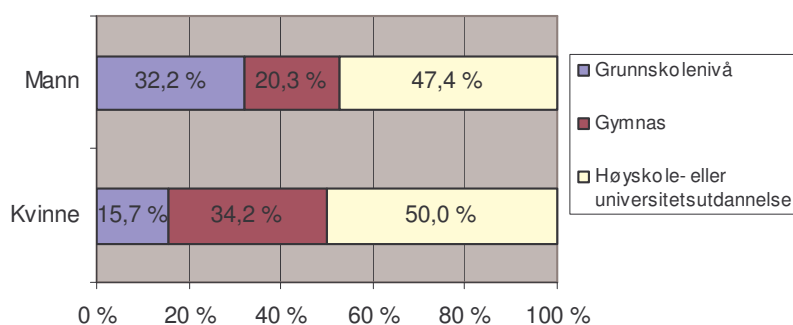
Det er en overvekt av menn som har svar på undersøkelsen vår, rundt 60% av respondentene. Ser man i forhold til antall og ikke prosent, er forholdet mellom menn og kvinner er jevnet i alderssegmentet 65 til 75 år, mens det er flest menn i den yngste aldersgruppen og de to eldste aldersgruppene. Vi var forberedt på et langt skjeve utvalg, grunnet at spredning og besvaring av undersøkelsen i stor grad lå utenfor vår kontroll.

#### 4.1.3 Husholdsammensetning

79,4% av utvalget vårt bor med ektefelle/samboer, noen flere menn enn kvinner, mens 18,6% oppgir at de bor alene. 1% oppgir bofellesskap som boform, og den resterende 1% oppgir "annet". Ingen oppgir å bo hos barn. Som forventet er det flest i aldersgruppen 80+ som bor alene, hele 36 % (se Tabell 1, Vedlegg 2).

#### 4.1.4 Utdannelsesnivå

Figur 11 Høyest gjennomførte utdanning fordelt på kjønn. Prosent. N=97



Det er flere menn enn kvinner som kun har utdanning på grunnskolenivå, 32,2% av mennene mot 15,8% av kvinnene. Rundt halvparten av våre respondenter har høyskole- eller universitetsutdanning. Ingen har oppgitt ”ingen fullført utdanning”.

Sammenlignet med tall fra SSB, er det 21,6% i aldersgruppen 60-67 år og kun 11,9% i alderssegmentet 67 år eller eldre, som har tilsvarende utdanning ([http://www.ssb.no/vis/magasinet/slik\\_lever\\_vi/art-2006-09-14-01.html](http://www.ssb.no/vis/magasinet/slik_lever_vi/art-2006-09-14-01.html) 09.03.07) . Vi har dermed et utvalg med høyere utdanning enn landsgjennomsnittet. Vi vil anta dette skyldes vårt spesielle utvalg, og at dette viser at også pensjonister med høyere utdanning har bedre tilgang på Internett enn resten av pensjonistbefolkningen. I Nøhrs kartlegging ”De kompetente eldre” oppgir 20% av hans respondenter, altså både brukere og ikke-brukere av Internett, å ha høyskole- eller universitetsutdanning. Han oppgir imidlertid ikke hvor mange av selve Internett-brukerne i hans undersøkelse som har en slik utdanning.

Vi ser for øvrig en sammenheng mellom utdanning og antall personer i omgangskrets. Rundt 90% av de med gymnas eller høyskole- eller universitetsutdanning oppgir å ha ”6 eller flere” i sin omgangskrets, mot 68% av de med grunnskole. I Nøhrs utvalg er det 61% som har flere enn 6 personer i kretsen sin, 36% som har 2-5 personer, 1% som svarte en person og 2% at de har ingen i sin krets (Nøhr 2006:44).

#### 4.1.5 Økonomisk situasjon

Tabell 11. Beskrivelse av egen økonomisk situasjon etter kjønn. Antall og prosent. N=97

		Kjønn					
		Kvinne		Mann		Antall	
		Count	Total N %	Count	Total N %	Count	Total N %
Hvordan vil du beskrive din økonomiske situasjon	Svært romslig	4	10,5%	5	8,5%	9	9,3%
	Romslig	23	60,5%	38	64,4%	61	62,9%
	Må være forsiktig, men klarer meg	9	23,7%	16	27,1%	25	25,8%
	Problemer med å få pengene til å strekke til	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	Ønsker ikke å svare	2	5,3%	0	,0%	2	2,1%

Rundt 72% av vårt utvalg beskriver at de har svært romslig eller romslig økonomi. Dette er høyere enn hos Nøhrs utvalg, hvor kun 56 % opplever det samme. Videre svarer 25 % i vårt utvalg at de må være forsiktige, men klarer seg, mot hele 41 % i Nøhrs utvalg. Ingen av våre respondenter mener de har problemer med å få pengene til å strekke til, mot 4% i Nøhrs utvalg. Dette viser at vi har sannsynligvis har nådd et segment av befolkningen med høyere økonomisk kapital enn Nøhr (Nøhr 2006:40).

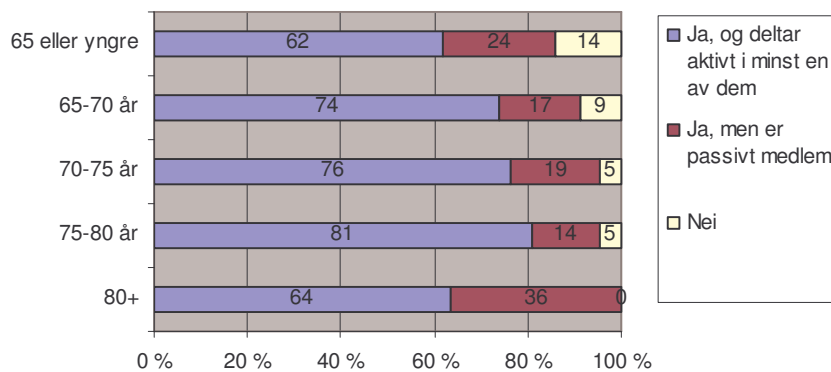
Sammenligner man pensjonistene med resten av befolkningen, oppgir i følge St.meld. nr. 5 (2006-2007) en større andel av alderspensjonistene enn befolkningen for øvrig å ha en romslig økonomi. Av alderspensjonister i 2004 oppga 55% å ha en romslig økonomi («lett eller svært lett å få endene til å møtes»), mens tilsvarende andel er 35% av alle i alderen 16-66 år

(<http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/dok/regpubl/stmeld/20062007/Stmeld-nr-5-2006-2007-/4.html?id=408331> 30.03.2007).

I vårt utvalg ser vi for øvrig en klar sammenheng mellom utdanning og økonomi. Kun 8,5% av de med høyskole- eller universitetsutdanning oppgir ”Må være forsiktig, men klarer meg”, mot 40% av de med gymnas og 44% av de som har oppgitt med grunnskolenivå. Det kan imidlertid være viktig å presisere at vi kun har spurt om følt økonomisk situasjon og ikke inntekt.

### 4.1.6 Foreningsmedlemskap

Figur 12 Medlemskap i foreninger fordelt etter alder. Prosent



I vårt utvalg er det flere i de eldste alderssegmentene som er medlem av en organisasjon enn i de yngste alderssegmentene. Det er også mer sannsynlig at man er aktiv fremfor passiv medlem i en slik organisasjon desto eldre man blir, fremtil at man er 80 år eller eldre. Man kunne tenke seg at de som er aktive i en organisasjon har større krets enn andre. Dette slår imidlertid ikke ut på vårt utvalg. Det er like mange som ikke er medlem av en organisasjon som har flere enn 6 i kretsen, som de som er passive eller aktive medlemmer, 83,5% av utvalget (se Tabell 2, Vedlegg 2).

### 4.1.7 Oppsummering/delkonklusjon

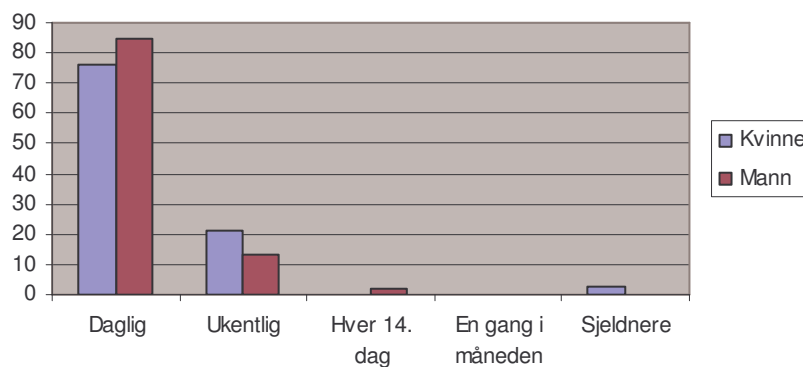
Vår geografiske spredning er ikke representativ og også kjønnsfordelingen vår er ubalansert. Utvalget vårt skiller seg dessuten både fra befolkningen generelt og også fra Nøhrs utvalg. Vårt utvalg har blant annet høyere utdanning og bedre økonomi enn disse.

Noe av dette skyldes at vi kun har nådd fram til brukere av Internett, som når det gjelder pensjonistene i vårt utvalg ser ut til å være mer ressurssterke enn pensjonistbefolkningen generelt. Vi hadde heller ikke regnet med at utvalget skulle være representativt i henhold til pensjonistbefolkningen generelt, med tanke på våre begrensede spredningsmuligheter.

## 4.2 Tilgang og bruk

### 4.2.1 Bruk av Internett i hverdagen

Figur 13. Frekvens av bruk av Internett fordelt på kjønn. Prosent. N=97



81,4% av utvalget vårt bruker Internett daglig, mot 16,5% ukentlig, og totalt 2% sjeldnere enn dette. Det er noen flere menn enn kvinner, 84,7% mot 76,3% som bruker Internett daglig. Det er ingen tydelig sammenheng mellom utdannelse eller alder når det kommer til frekvens av bruk i vårt utvalg (se Tabell 3 og 4, Vedlegg 2).

Sammenlignet med Nøhrs tall, svarer 50% av mennene og 44% av kvinnene som bruker Internett, at de bruker dette daglig. 34% av mennene og 38% av kvinnene bruker Internett ukentlig. Vi har dermed et utvalg som er mer frekvente brukere enn Nøhr. Når det kommer til respondenter i utvalget som bruker Internett, opererer vi med et større utvalg enn Nøhr. Selv om han har hele 230 i sitt utvalg som bruker datamaskin, er det kun 86 av disse som er Internett-brukere.

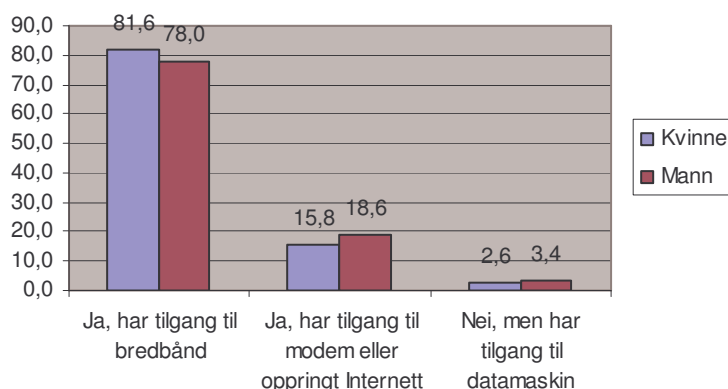
I SSBs utvalg, svarer 33% av de spurte pensjonistene at de har benyttet seg av Internett i løpet av de siste 3 måneder. Av disse har 21% benyttet seg av Internett minst en gang hver hverdag og 8% minst en gang i uken. Ser man utelukkende på de av pensjonistene som har brukt Internett, utgjør dette at 63% har benyttet seg av Internett hver dag og 24% hver uke. Vårt utvalg er dermed mer frekvente brukere enn et mer representativt utvalg av pensjonistbefolkningen som SSB opererer med.

Ser man på befolkningen hen som helhet, har i følge SSB 81% av befolkningen benyttet seg av Internett i løpet av siste 3 måneder, og 59% av befolkningen hver dag.



## 4.2.2 Tilgang i hjemmet

Figur 14. Tilgang til Internett hjemme. Prosent. N=97



79,4% av våre respondenter har tilgang til bredbånd hjemme. 17,5%, oppgir at de har tilgang til modem eller oppringt Internett, mens 3,1%, noe som kun utgjør 3 respondenter, oppgir å kun ha tilgang til datamaskin.

Det er ingen vesentlige kjønnsforskjeller når det kommer til hva slags tilgang man har i hjemmet, men ser man på alder, er det færre i aldersgruppen 80+ som har tilgang på bredbånd enn i andre aldersgrupper. 65% har slik tilgang hos de som er 80+ mot rundt 80% i de andre aldersgruppene (se Tabell 5, Vedlegg 2).

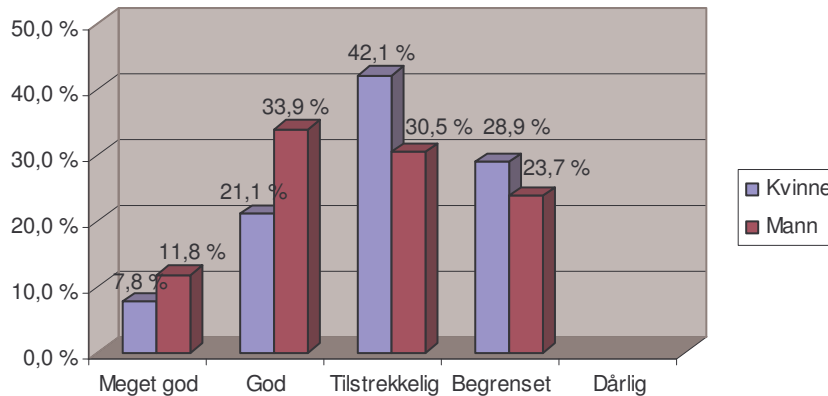
Vi hadde forventet oss at færre hadde tilgang til datamaskin og Internett i hjemmet, særlig på grunn av spredningen via biblioteker. Tallene våre kan derfor indikere at pensjonistene som fikk vite om undersøkelsen på denne måten, primært oppsøkte biblioteket for andre årsaker enn Internett.

Sammenlignet med pensjonistbefolkningen generelt hadde i følge SSB (2. kvartal 2006) 44% av de spurte pensjonistene *tilgang* til Internett hjemme, mot et snitt på 68% av samtlige respondentene i undersøkelsen. Kun 29% av de spurte pensjonistene hadde bredbånd eller tilsvarende, mens 15% hadde oppringt Internett. Videre er det 43% av de spurte pensjonistene har brukt PC i løpet av de tre siste måneder, hvorav 39% har vært i hjemmet. I Nøhr s undersøkelse svarer 45% av respondentene at de har tilgang til datamaskin i hjemmet. Av disse er det videre 46% som har tilgang til bredbånd (Nøhr 2006:59,66).

### 4.2.3 Egenfølt Internettkompetanse

#### *Internett-kompetanse sett i forhold til kjønn, utdanning, egenfølt helse og frekvens av bruk*

Figur 15 Beskrivelse av egen Internett-kompetanse etter kjønn. N=97. %



10,3% av vårt utvalg oppgir å ha ”Meget god” Internettkompetanse, mens 28,9% oppgir å ha ”God kompetanse”. Noen flere, 35,1% oppgir å ha ”Tilstrekkelig” kompetanse, mens 25,8% oppgir å ha begrenset kompetanse. Mennene i vårt utvalg oppgir å ha noe høyere kompetanse enn kvinnene. Man bør imidlertid ta i betrakning at egenfølt kompetanse ikke nødvendigvis stemmer overens med reell kompetanse. Her kan det både over- og underrapporteres. Ingen oppgav å ha ”Dårlig” kompetanse.

Samtlige av de som oppgir ”Meget god” eller ”God” kompetanse bruker Internett daglig. Kun i de to resterende kategoriene finnes de som bruker Internett sjeldnere enn dette (se Tabell 6, Vedlegg 2). Det er imidlertid vanskelig å si om de som bruker nettet sjeldent gjør det på grunn av begrenset kompetanse, eller om deres kompetanse er begrenset fordi de ikke bruker nettet mer.

Det er også sammenheng mellom utdanning og oppgitt Internett-kompetanse. Ingen med grunnskole oppgir ”Meget god” kompetanse og kun 16% oppgir ”God” kompetanse. Derimot oppgir hele 52% av de med gymnas og 45% av de med høyere utdanning at de har ”Meget god” eller ”God” kompetanse (se Tabell 7, Vedlegg 2).

Helse og kompetanse ser også ut til å henge sammen. 90% av de som oppgir ”meget god” kompetanse har ingen nedsatte funksjonsevner, mot 50% av de som oppgir ”god”, 44,1% av

de med ”tilstrekkelig. Kun 36% av de som oppgir ”begrenset” kompetanse har ingen nedsatte funksjonsevner (se Tabell 8, Vedlegg 2).

### *Internett-kompetanse og steder man bruker Internett*

*Tabell 12 Internettkompetanse og steder man bruker Internett. N=97.*

	Beskrivelse av egen Internettkompetanse									
	Meget god		God		Tilstrekkelig		Begrenset		Total	
	Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %
Bruker Internett hjemme	10	100%	28	100%	34	100%	24	96,0%	96	99,0%
Bruker Internett hos slekt eller venner	2	20,0%	2	7,1%	2	5,9%	4	16,0%	10	10,3%
Bruker Internett på bibl., eldresenter, annet off tilb.	3	30,0%	3	10,7%	1	2,9%	2	8,0%	9	9,3%
Bruker Internett på Internettcafe etc	3	30,0%	1	3,6%	2	5,9%	0	,0%	6	6,2%
Bruker Internett på jobb	2	20,0%	3	10,7%	0	,0%	0	,0%	5	5,2%
Bruker Internett annet sted	2	20,0%	2	7,1%	5	14,7%	1	4,0%	10	10,3%

96 av våre 97 respondenter oppgir at de bruker Internett hjemme. På spørsmålet om hvorvidt man hadde tilgang på Internett hjemme, svarte imidlertid kun 94 at de hadde dette. Noen av våre respondenter har dermed misforstått eller tastet feil på ett av disse spørsmålene. Den ene personen som oppgir å ikke har tilgang til Internett hjemme, har svart at det er hos ”slekt eller venner”, og ”på bibliotek, eldresenter eller annet offentlig tilbud” at bruken skjer.

Det er en langt flere av de med ”Meget god” kompetanse som bruker Internett andre steder enn hjemme, enn i de andre kategoriene. Man skal være forsiktig å generalisere noe ut i fra dette siden det er et flervalgsspørsmål, men resultatene indikerer likevel at kompetanse og bruksmønstre har en sammenheng. Det er færre hos de med begrenset kompetanse som benytter seg av læringsarenaer utenfor hjemmet, og dette kan indikere at tilgang på støtte er viktig for vedlikehold og videreutvikling av kompetanse. Det at samtlige av de som oppgir å bruke Internett på jobb har ”Meget god” eller ”god” kompetanse kan gi støtte til dette funnet.

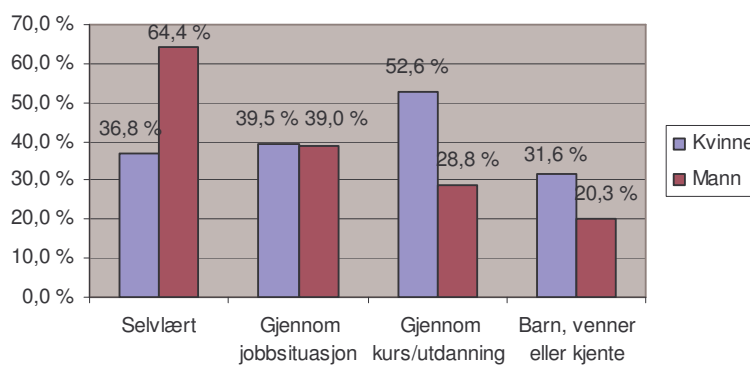
Bruker av Internettcafé er i vårt utvalg sterkt knyttet til kompetanse. Dette kan komme av at de med begrenset kompetanse har større terskel for å oppsøke dette tilbudet enn de med god kompetanse, siden man da i stor grad er overlatt til seg selv.

Vi hadde forventet at flere av våre respondenter skulle bruke Internett gjennom bibliotekene grunnet distribusjonsmåten vår. Det at vi ikke har nådd ut til dette segmentet kan indikere at Selwyns funn fra Storbritannia kan ha overføringsverdi til Norge, ved at noen pensjonister kan ha stor terskel for å oppsøke bibliotek eller andre offentlige steder for å ta i bruk Internett, og at de pensjonister som bruker Internett foretrekker å ha tilgang i hjemmet.

SSB har også spurt pensjonister hvor de har bruk Internett, og tallene viser hyppighet og sted siste 3 måneder (2. kvartal 2006). Av de spurte pensjonistene har totalt 33% av de spurte benyttet seg av Internett de 3 siste månedene. 31% av respondentene benyttet seg av Internett hjemme, 6% har benyttet seg av Internett på arbeidsplass, 0% på utdanningssted, 2% hos en annen person og 1% andre steder. Trekker man kun ut de pensjonistene som har brukt Internett av dette utvalget, vil dermed rundt 93% ha brukt det hjemme, ca 18% på arbeidsplass, 6% hos en annen person og 3% andre steder. Det er med andre ord i hjemmet mesteparten av bruken skjer, både i vår og i SSBs undersøkelse. Årsaken til at det er flere i SSBs utvalg som oppgir jobb som sted de bruker Internett enn hos oss, kan skyldes at SSB ikke har spurt respondenter eldre enn 74 år i denne undersøkelsen.

#### 4.2.4 Læresituasjon sett i forhold til kjønn og utdanning

Tabell 13. Hvor man har lært å bruke Internett fordelt på kjønn. % N=97



Ser man på kjønn viser det seg at hvor man oppgir at man har lært seg å bruke Internett varierer. Spørsmålet gav mulighet for å krysse av flere alternativer. Mens 36,8% av kvinnene har oppgitt å være selvlært, har hele 64,4% av mennene krysset av for det samme. Like mange kvinner som menn har lært gjennom jobb, mens det er flere kvinner enn menn som har lært å bruke Internett gjennom kurs/utdanning, hele 52,6% mot 28,8% av mennene. Noen flere kvinner enn menn oppgir barn, venner eller kjente som lærekilde, 31,6% mot 20,3%. Ser man de samme aspektene opp mot utdanning, viser det seg at hvis man har høyere utdanning, er det mer sannsynlig at man har lært Internett gjennom jobbsituasjon. 46 % av de med høyskole- eller universitetsutdanning svarer de har dette, mot 40 % av de med gymnas og kun 24 % av de som oppgir grunnskole (se Tabell 9, Vedlegg 2).

Hos Nøhr svarer 47 % av mennene at de har deltatt i en form for utdanning i bruk av datamaskin mens kun 40% av kvinnene svarer det samme. Siden dette spørsmålet går på bruk av datamaskin og er utformet på en annen måte, kan dette skyldes de store forskjellene i svarene til våre og Nøhrs respondenter.

## 4.3 Pensjonisters bruk av ulike nett-tjenester

### 4.3.1 Meningsfull bruk

Vi har tidligere redegjort for begrepet ”meningsfull bruk” som Selwyn knytter til ulike former for nett-deltakelse som fremmer inkludering. Vi ønsker å knytte dette begrepet mot den faktiske bruken våre respondenter har av ulike nettbaserte tjenester. Det er imidlertid vanskelig å sette et klart skille mellom hva slags bruk som er meningsfull og hvilken som ikke er det, noe Selwyn også fremhever. En som primært bruker Internett til nettaviser eller chatting vil subjektivt føle at bruken er like meningsfull som de som driver med e-handel eller har mye kontakt med offentlige myndigheter. Selwyn påpeker imidlertid at en reel ”meningsfull bruk” på sikt skal fremme sosial inkludering og gi langsiktige effekter gjennom å øke den enkeltes ”sosiale kvalitet” (Selwyn 2003:7-11).

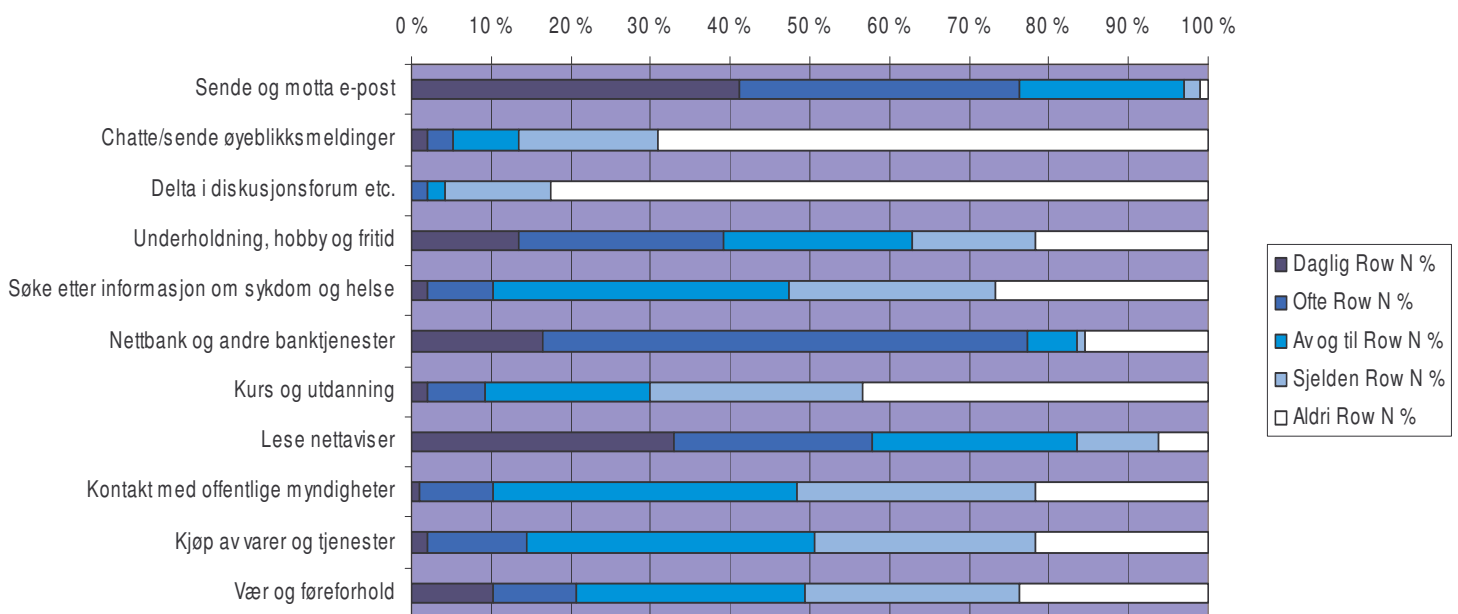
I den videre redegjørelsen vil vi primært skille mellom bruk versus ikke-bruk. Dette kommer av at det ikke nødvendigvis er frekvens av bruk som sier hvorvidt denne er meningsfull. Det er for eksempel tilstrekkelig å reservere seg mot reklame i Brønnøysundsregisteret én gang, men med de langsiktige effektene reservasjonen gir kan dette føles like meningsfullt som å benytte seg av andre tjenester mer frekvent. Samtidig er det ikke alle som ønsker å benytte seg av dette tilbudet og dermed aldri vil ha behov for en slik tjeneste. På samme måte blir det feilaktig å påstå at en person som har mye kontakt med det offentlige via nett oppnår en mer meningsfull bruk enn en person som ikke har behov for like mye kontakt. Ved å skille mellom bruk og ikke-bruk kan vi si noe om andelen som har benyttet seg av ulike tjenester hvor man kan oppnå meningsfull bruk. En person som aldri har benyttet seg av kjøp av varer og tjenester på nett har ikke fått mulighet til å oppnå meningsfull bruk med denne tjenesten, tross i egenfølt mangel på behov. Vi vil altså ikke operasjonalisere ”meningsfull bruk” i ytterligere grad, men begrepet vil bli brukt som et bakteppe for å forklare ulike bruksmønstre.

### 4.3.2 Signifikans

Signifikans er et begrep som anvendes for å håndtere og synliggjøre usikkerhet knyttet til generaliseringer. Vanligvis sier man at funn er signifikante på 5% nivået. Det vil si at det er mindre enn 5% sjanse for at den observerte sammenhengen skyldes tilfeldigheter. Grunnet at utvalget vårt er lite, vil vi også teste ned mot 10% nivå. Dette vil være mer upresist men likevel indikere hvilke funn som kan sies å ha mer forklaringsverdi enn andre. Vi vil kun nevne signifikans de steder den slår til og/eller er relevant. Vi deler signifikansen inn i tre grupper. Verdier under 0,010 som er høy signifikans, 0,011-0,050 er signifikans og 0,051-0,1 er lav signifikans (Ringdal 2001:291-292).

### 4.3.3 Hva utvalget vårt bruker Internett til

Figur 16 "Hva bruker du Internett til?"



De to tjenestene flest i vårt utvalg har benyttet seg av er "sende og motta e-post" og "lese nettavis", tett fulgt av "nettbank og andre banktjenester". Kun 1%, tilsvarende én respondent, har aldri brukt e-post, 6,2% har aldri lest nettaviser og 15,5% har aldri brukt nettbank. De to minst brukte tjenestene er diskusjonsforum og chat. Kun 17,5% har deltatt i diskusjonsforum og 30,9% har benyttet seg av chatting. "Kontakt med offentlige

myndigheter” er en av tjenestene som ligger i midtsjiktet og som 78,4% har benyttet seg av (se Tabell 10, Vedlegg 2).

Sammenlignet med både Nøhr og SSB, har vi i et utvalg som brukere flere tjenester mer frekvent av enn deres. Det bør imidlertid bemerkes at Nøhr spør sine respondenter om hva de viktigste årsakene til at de bruker Internett er, mens SSB spør om bruk 3 siste måneder. Noe av avvikene mellom våre og disse tallene må derfor tolkes i lys av disse.

Hele 99% av vårt utvalg bruker e-post mot 93% i Nøhrs utvalg (Nøhr 2006:64). I SSBs utvalg svarer 80% av pensjonistene som er på nett at de har brukt e-post 3 siste måneder (<http://ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2006-09-14-06.html> 10.03.07). Chatting er ennå ikke særlig utbredt blant pensjonistene, og kun 14% av pensjonistene i SSBs undersøkelse svarer at de har gjort dette 3 siste måneder, mens 30,9% i vårt utvalg har brukt denne funksjonen. 19% i Nøhrs utvalg svarer de har ”Deltatt i diskusjonsgruppe og/eller chat”. Vi har imidlertid et eget spørsmål for ”Delta i diskusjonsforum etc.” som 17,5% svarer at de har gjort. Slår man disse respondentene sammen med de som bruker chat, viser det seg at 35,1% i vårt utvalg har gjort begge deler (se Tabell 11, Vedlegg 2), så det er ikke utelukkende de samme som både bruker chat og diskusjonsforum.

I Nøhrs utvalg svarer 70% av de som bruker Internett at de bruker nettbank (Nøhr 2006:64). Hele 84,5% i vårt utvalg svarer det samme, og det er omtrent like mange kvinner som menn som bruker denne tjenesten. Mens 22% av mennene i vårt utvalg bruker nettbank daglig gjør imidlertid kun 7,9% av kvinnene dette. SSB har et lignende spørsmål, som går på bruk av ”Salg og banktjenester” som 64% sier de har gjort i løpet av 3 siste måneder. 78,4% av vårt utvalg har handlet varer eller tjenester på nett. Her har ikke Nøhr direkte sammenlignbare tall, men 42% av Internett-brukerne i hans utvalg oppgir å ha ”Handlet varer over Internett” og 58% oppgir de har brukt nettet for å ”Bestille reiser”.

Vi har tidligere vist at vårt utvalg har en høyere egenfølt økonomi enn det som er normalt hos pensjonistbefolkningen. Dette kan dermed indikere at det er en viss sammenheng mellom økonomisk situasjon og bruk av finansielle Internett-tjenester, og våre respondenter har dermed i høy grad tatt i bruk muligheter for å oppnå meningsfull bruk som kan føre til bedre økonomisk oversikt og innsparinger.

Det er hele 78,4% som har vært i kontakt med offentlige myndigheter i vårt utvalg. For lettere å sammenligne med SSBs tall som viser bruk ”3 siste måneder” kan det være hensiktsmessig å se på de tre mest frekvente brukskategoriene i våre og Nøhrs tall for lettere å kunne sammenligne med disse. Dette viser at det er færre både i vårt og Nøhrs utvalg som har hatt slik kontakt enn SSBs. 48,4% i vårt mot 40% hos Nøhr og 58% i SSBs undersøkelse. Dette kan imidlertid komme av at tallene er for 2. kvartal 2006, og at dermed levering av selvangivelse spiller inn. Ser vi imidlertid på den andelen som ikke har hatt kontakt med det offentlige i det hele tatt, utgjør dette 21,6% av vårt utvalg, 29% av Nøhrs utvalg og hele 42% av SSBs utvalg (<http://ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2006-09-14-06.html> 10.03.2007 & Nøhr 2006:64). Hele 31,6% av kvinnene i vårt utvalg har aldri hatt ”kontakt med offentlige myndigheter” via nett, mot 15,3% av mennene.

Svaret på dette spørsmålet bør likevel tolkes med forsiktighet, da mange har korrigert svaret sitt på senere spørsmål når de blir spurt om konkrete tjenester. Uansett gir svarene oss en pekepinn om at vårt utvalg også i forhold til kontakt med det offentlige har potensiale for å oppnå større grad av meningsfull bruk enn Nøhrs og SSBs utvalg. Dette grunnet at flere i vårt utvalg oppgir å ha hatt slik kontakt via Internett i forhold til de to andre utvalgene.

### *Hvordan ”teknologisk kapital” kan brukes på vårt utvalg*

”Teknologisk kapital” er et annet begrep vi henter fra Selwyn. Den betegner de ulike kulturelle, økonomiske og sosiale ressurser den enkelte trenger for å ta i bruk teknologi som Internett og for å kunne oppnå meningsfull bruk. Vi ønsker å finne ut hvorvidt dette påvirker våre respondenters bruksmønstre. Vi har derfor slått sammen de tre variablene som operasjonalisere de aspektene ved teknologisk kapital vi finner mest interessante. Disse er ”egenfølt kompetanse”, ”tilgang på støtte” og ”kjerne versus perifertilgang”. Årsaken til at vi for eksempel ikke tar med økonomisk situasjon, er at samtlige av våre respondenter alt har datamaskin i hjemmet, og mangelen på økonomiske kapital blir ofte knyttet til det å ikke ha råd til å anskaffe seg utstyr overhodet.

Vi skiller mellom ”høy” og ”lav teknologisk kapital”. For å inneha det vi definerer som ”høy teknologisk kapital” må man for det første ha oppgitt ”meget god” eller ”god” egenfølt kompetanse. For at ”Tilgang til støtte” må slå til, må man enten ha svart at man ”Bruker Internett hos slekt eller venner”, ”Bruker Internett på bibliotek, eldresenter, eller annet off. tilbud”, ”Bruker Internett på jobb” eller at man har ”Lært å bruke Internett gjennom barn,



venner eller kjente”. Vi har valgt å ikke ta med kurs i variabelen, da man ikke nødvendigvis får oppfølging etter kursets slutt. For det tredje må man ha kjernetilgang, altså bredbåndstilgang hjemme. Det er tilstrekkelig at to av disse tre slår til for å oppnå ”høy teknologisk kapital”. Dette fordi vi mener at en bruker med perifertilgang godt kan være kjernebruker likevel, såfremt vedkommende har tilstrekkelig kompetanse og tilgang på støtte. 48 av våre respondenter havner i kategorien ”høy teknologisk kapital” mens de resterende 49 har ”lav teknologisk kapital (se Tabell 12, Vedlegg 2).

### *Hvordan teknologisk kapital påvirker bruk av ulike tjenester*

Med ønske om å kartlegge den teknologiske kapitalen og hvordan denne er knyttet til meningsfull bruk hos våre respondenter, har vi tidligere formulert hypotesen:

*H 1.1: Pensjonister med høy teknologisk kapital vil i større grad ha en utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de med lav teknologisk kapital.*

Ettersom teknologisk kapital består av tre delvariabler har vi derfor laget tre underhypoteser slik at vi få belyst dette ytterligere. Disse er:

*H 1.1.1 Pensjonister med høy Internett-kompetanse vil ha større grad av utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de med lav egenfølt Internett-kompetanse*

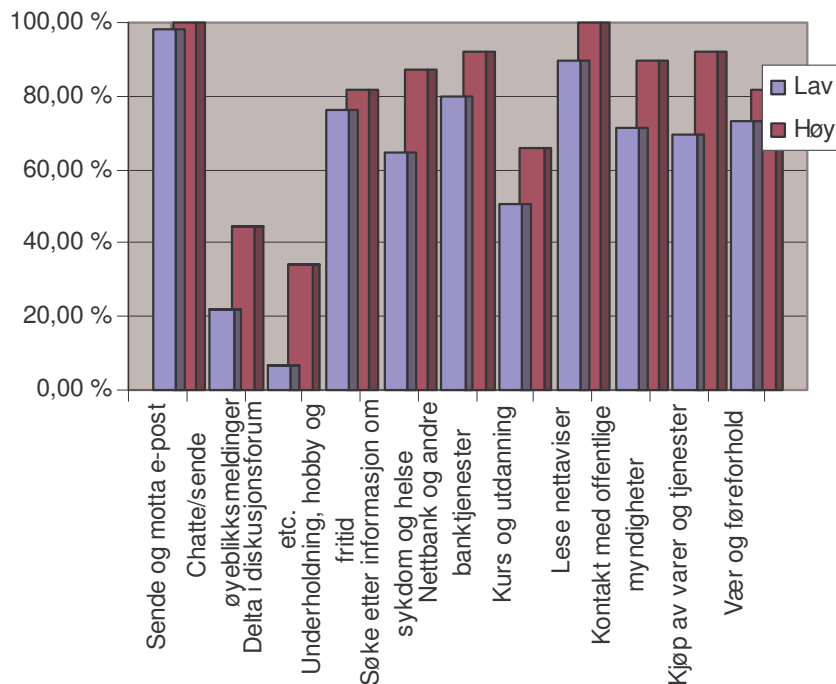
*H 1.1.2 Pensjonister med tilgang til støtte vil oppnå mer utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de uten tilgang til støtte*

*H 1.1.3 Pensjonister med kjernetilgang vil oppnå mer utstrakt og meningsfull bruk av Internett enn de uten tilgang til støtte*

I den videre redegjørelsen vil vi først gi en kort redegjørelse for hvordan hver enkelt av variablene i den teknologiske kapitalen slår ut, før vi ser på den teknologiske kapitalen under ett til slutt. Fokuset vil være på å eksemplifisere tjenester som er knyttet til meningsfull bruk. Vi vil primært se på bruk versus ikke-bruk jamfør tidligere avveininger. Etter dette vil vi ta for oss hypoteser knyttet til utdanning, alder og økonomi.

## Egenfølt kompetanse

Tabell 14 Høy vs. lav egenfølt kompetanses utslag på bruk



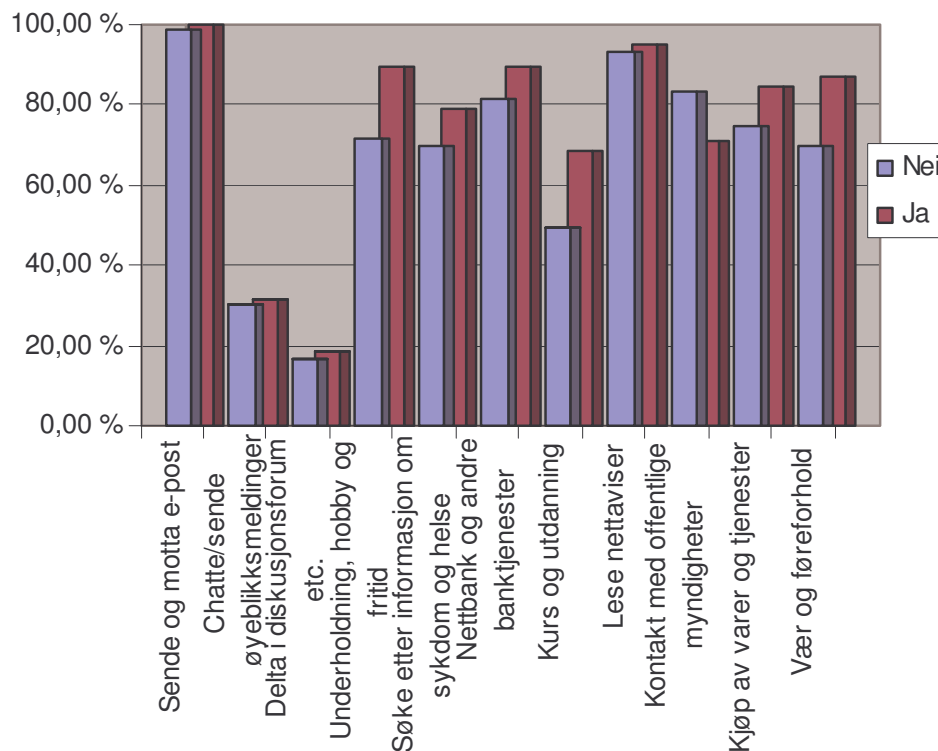
\*\*\* "Underholdning, hobby og fritid" har en signifikans på 0,009 (innen 1%-nivå)

Egenfølt kompetanse slår ut på når det gjelder frekvens av bruk av ulike tjenester og på hvorvidt man har benyttet seg av ulike tjenester. Ser man for eksempel hvem som har benyttet seg av "nettbank og andre banktjenester" har samtlige av de som oppgir "meget god" kompetanse gjort dette og 89,3% av de som oppgir "god", mot 76,% av de med "tilstrekkelig" og 60% av de med "begrenset" kompetanse (se Tabell 13, Vedlegg 2). Dette tilsvarer 92,1% av de med høy egenfølt kompetanse og 79,7% av de med lav (se Tabell 14, Vedlegg 2). Det samme mønsteret ser man både når det gjelder bruk av tjenester som nettbank, nettavis og kontakt med det offentlige. 89,5% av de med høy egenfølt kompetanse har hatt kontakt med det offentlige mot 71,2% av de med lav.

Dette indikerer at man trenger en stødig basiskompetanse før man tar i bruk en rekke tjenester, og særlig de som er avanserte.

## Tilgang til støtte

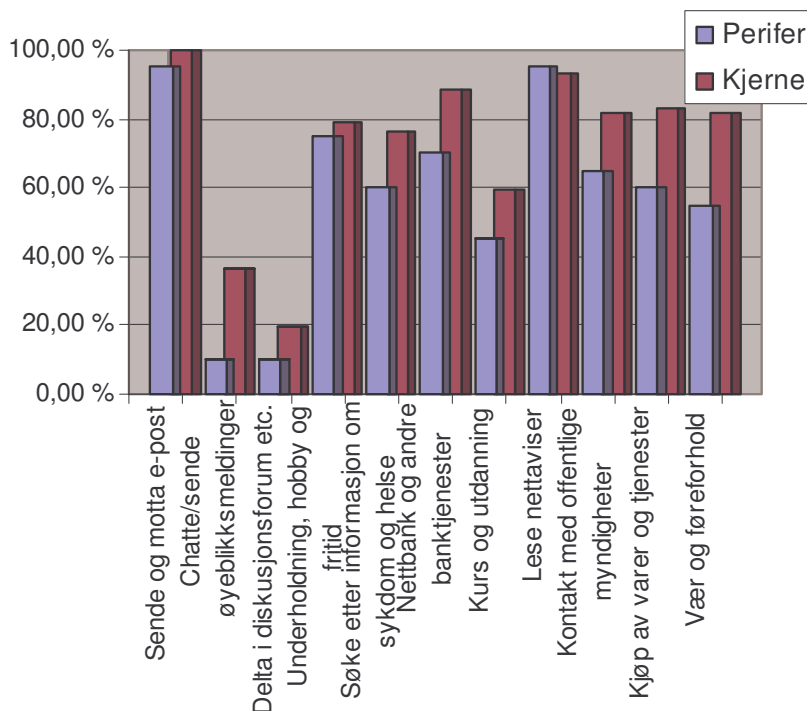
Tabell 15 Tilgang til vs. ikke tilgang til støttes utslag på bruk



Det er ikke en like sterk sammenheng mellom tilgang til støtte og bruk av tjenester som på egenfølt kompetanse. De som har slik tilgang har likevel mer frekvent bruk og bruker flere tjenester enn de som ikke har tilgang til støtte. 26,3% av de som har tilgang til støtte som benytter seg av "nettbank eller andre banktjenester" daglig mot 10,2% av de som ikke har det. Totalt 89,5% av de med tilgang til støtte har brukt nettbank, mot 81,4% av de uten tilgang til støtte. Samme tendens finner man på de fleste andre tjenester vi har spurt om. Den som gir størst utslag er "underholdning, hobby og fritid" som 89,5% av de med tilgang til støtte har brukt mot 71,2% av de uten. Interessant er imidlertid at "kontakt med offentlige myndigheter" skiller seg ut i motsatt retning. Dette har 71,2% av de med tilgang til støtte hatt, mot hele 83,1% hos de uten tilgang til støtte (se Tabell 15, Vedlegg 2). Som nevnt må man ta visse forbehold akkurat med dette spørsmålet, men dette kan indikere at tilgang til støtte ikke er viktig for alle typer bruk.

## Kjernetilgang versus perifertilgang

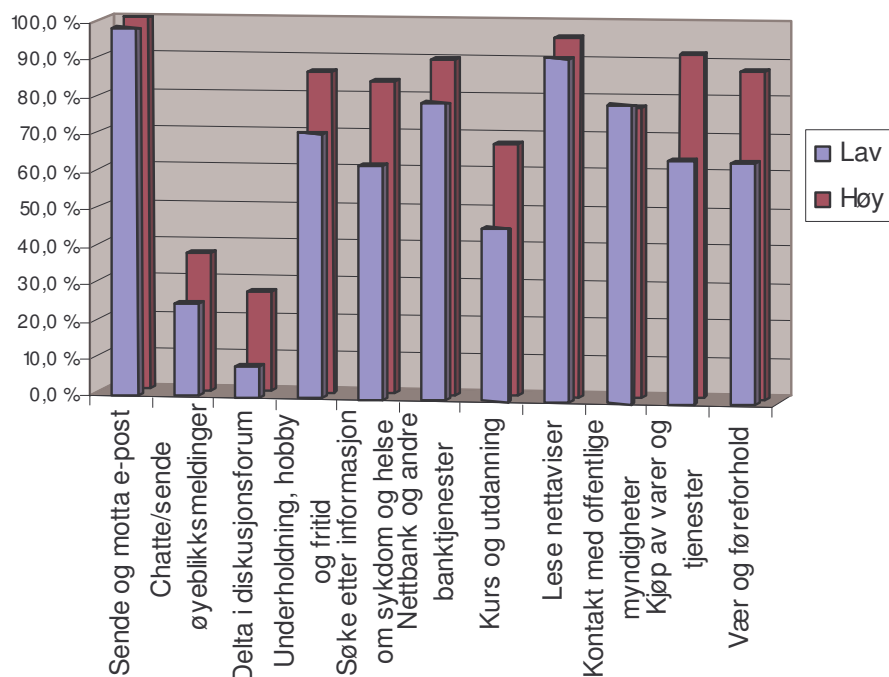
Tabell 16 Kjerne vs. perifertilgangs utslag på bruk



Hva slags tilgang man har i hjemmet slår i stor grad ut på hva slags tjenester man bruker og hvor ofte man bruker disse. Mens 83,1% av de med kjernetilgang har ”kjøpt varer eller tjenester” på Internett, har kun 60% av de med kjernetilgang gjort det samme. Nettbank har 88,3% av de med kjernetilgang benyttet seg av, mot 70% av de med perifertilgang. Den samme tendensen ser man også på samtlige andre tjenestene vi har spurt om. Når det kommer til kontakt med offentlige myndigheter, har for eksempel 81,8% med kjernetilgang har hatt dette, mot kun 65% av de med perifertilgang. En type tjeneste det kan være en fordel å ha god overføringshastighet, er chat/øyeblikksmeldinger. Dette har kun 10% av de med perifertilgang benyttet seg av, mot 36,4% av de med kjernetilgang.

## Teknologisk kapital

Figur 17 Bruk av ulike tjenester fordelt på høy og lav teknologisk kapital (Daglig/Ofte/Av og til/Sjelden). %. N=97



\*\* "Underholdning, hobby & fritid" har en signifikans på 0,043 (innen 5%-nivå)

Ser man disse tre variablene under ett, gir dette som skissert over og som vist i Figur 17 utslag i at de med høy teknologisk kapital har mer frekvent bruk og benytter seg av flere tjenester enn de som har lav teknologisk kapital. De har dermed en mer meningsfull bruk enn de med lav teknologisk kapital på de fleste tjenester. Tar man for eksempel e-post, som er den tjenesten som er mest brukt, benytter hele 57,1% av de med høy teknologisk kapital seg av denne tjenesten daglig, mot 25% av de med lav teknologisk kapital. "Nettbank og andre banktjenester" benytter videre 24,5% av de med høy teknologisk kapital av daglig mot kun 8,3% av de med lav teknologisk kapital.

Ettersom mange tjenester springer ut fra behov og ikke alle har behov for å bruke alle tjenester like frekvent, er det lettere å si noe om meningsfull bruk ved å se på hvem som ikke benytter seg av tjenester hvor man kan oppnå meningsfull bruk i det hele tatt. En avansert funksjon som "kjøp av varer og tjenester" har for hele 91,8% av de med høy teknologisk kapital benyttet seg, mot kun 63,6% av de med lav teknologisk kapital. Tilsvarende har totalt 89,8% av de med høy benyttet seg av nettbank mot 79,2% av de med lav teknologisk kapital. De med høy teknologisk kapital bruker dermed i større grad tjenester som gir økonomiske

fordeler enn de med lav. Selv om også dette vil styres av behov, viser det uansett at en av tre av de med lav teknologisk kapital, ikke benytter seg av muligheten til å kunne få varer og tjenester til en gunstigere pris enn gjennom andre kanaler. Vi har likevel som tidligere vist flere i vårt utvalg som benytter seg av disse tjenestene enn i pensjonistbefolkningen generelt.

Videre er det flere med høy teknologisk kapital som har benyttet seg av kurstilbud på nett enn de med lav. Dette kan også være en form for meningsfull bruk, siden dette kan videreutvikle ferdigheter som igjen kan sørge for ytterligere meningsfull bruk.

Den eneste tjenesten som avviker fra dette mønsteret, er en av de viktigste, nemlig ”kontakt med offentlige myndigheter”. Denne har like mange brukere i hver kategori, rundt 80% har hatt slik kontakt via Internett. Det å ha kontakt med offentlige myndigheter ser dermed ut til å være en form for meningsfull bruk som ikke lar seg påvirke i så stor grad som økonomiske eller andre typer tjenester når man ser det i forhold til den enkeltes teknologiske kapital. Selv om man må ta forbehold om at noen kan ha svart misvisende på hvorvidt de har hatt kontakt med offentlige myndigheter via nett, gir dette uansett interessante pekepinner om hvordan den teknologiske kapitalen spiller inn på vårt utvalgs bruk av ulike tjenester.

Vår hovedhypotese H1 og tilhørende underhypoteser slår dermed til i stor grad, både når man ser på hvem som er de mest frekvente brukere av ulike tjenester, og når man ser på bruk versus ikke-bruk. Underhypotesen om ”tilgang til støtte” er den som slår minst til.

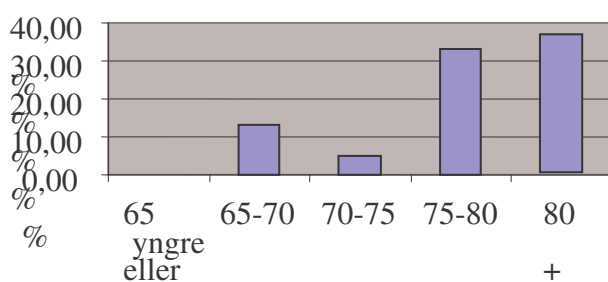
### *Bruk av ulike tjenester knyttet mot alder*

Vi har også en hypotese om at alder i stor grad vil kunne påvirke bruksmønstre.

Det viser seg også at alder gir interessante pekepinner selv om utvalget vårt er for lite til å si noe entydig. Alder ser ut til å ha en vesentlig sammenheng med bruk i vårt utvalg, noe som blant annet kan skyldes at de eldste ikke har hatt mulighet til å lære bruk av datamaskin og/eller Internett før de avgikk med pensjon. Vi ser også at den eldste aldersgruppen, 80+, har lavere egenfølt Internett-kompetanse enn andre aldersgrupper og at dette dermed kan ha en sammenheng. Kun 18,2% i denne aldersgruppen oppgir ”meget god” eller ”god” kompetanse mot rundt 40% i hver av de andre aldersgruppene (se Tabell 19, Vedlegg 2).

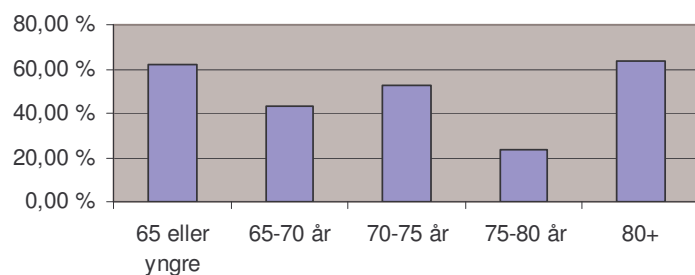
Ser man på daglig bruk av e-post oppgir hele 61,9% i aldersgruppen "65 eller yngre" dette, mot 43,5% i aldersgruppen 65-70 år, 33,3% i aldersgruppen 70-75 år, 38,1% i aldersgruppen 75-80 år, og kun 18,2% i aldersgruppen "80+". Det er samme tendens på de andre tjenester vi har spurt om også, ved at antall brukere for ulike tjenester og også frekvensen av bruk synker for hver aldersgruppe. For eksempel oppgir kun 4,8% i aldersgruppen 65 eller yngre har aldri hatt kontakt med det offentlige, mot mellom 22-28% i alle andre aldersgrupper. Alder slår også til på bruk av "nettbank og andre banktjenester". Selv om det finnes mange hyppige brukere av denne tjenesten i de to eldste kategoriene, øker også andelen ikke-brukere betraktelig. Henholdsvis 33 og 36 % i de to eldste kategoriene seg sjelden eller aldri av nettbank.

*Figur 18 Andel som aldri bruker "nettbank eller andre banktjenester"*



Noen funksjoner/tjenester ser ikke ut til å spille inn på alder i like stor grad som andre. Dette gjelder blant annet "søke etter informasjon om sykdom og helse". Ser man på bruker av Daglig/Ofte/Av og til, er det omtrent like mange som benytter seg av dette i aldersgruppen 80+, som i aldersgruppen 65 eller yngre. Dette kan skyldes at det å søke etter slik informasjon er knyttet til behov. Den samme tendensen finner vi når det gjelder "Underholdning, hobby, fritid" og "Kjøp av varer og tjenester".

*Figur 19 Andel som søker etter helseinformasjon daglig/ofte/av og til*

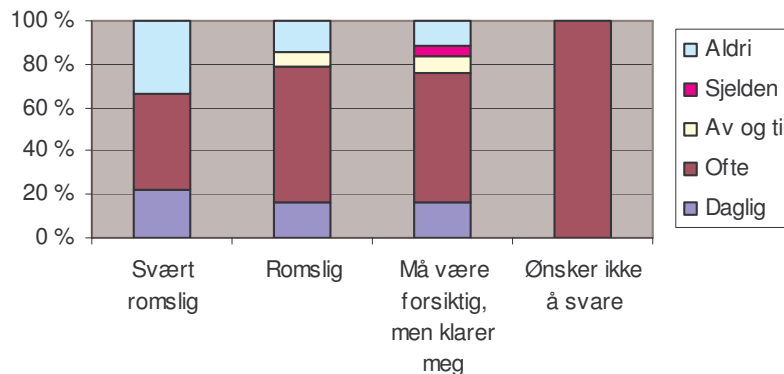


Alder spiller dermed inn på grad av meningsfull bruk, men samtidig ser man at de tjenestene som primært er styr av behov ikke i like stor grad som de andre avhenger i av dette.

### *Bruk av ulike tjenester sett opp mot økonomi*

Vi har også en hypotese om at egenfølt økonomisk situasjon påvirker meningsfull bruk av ulike tjenester. Vi antok blant annet at økonomi ville slå til på tjenester som ”nettbank og andre banktjenester” og ”kjøp av varer og tjenester”. Kun en av disse to slår imidlertid til.

*Figur 20 Bruk av nettbank fordelt på egenfølt økonomisk situasjon. N=97. Prosent.*



22% av de med ”svært romslig” økonomi bruker nettbank daglig mot 16,4% av de med ”romslig” og 16% i ”må være forsiktig men klarer meg”. Samtidig oppgir hele 33,3% av de med ”svært romslig” økonomi at de har aldri brukt nettbank, mot 14,8% og 12% i de to andre kategoriene (se Tabell 20, Vedlegg 2). Mønsteret med at de med ”svært romslig” økonomisk situasjon både er frekvente brukere av tjenester samtidig som de har en stor andel av ikke-brukere, går igjen på flere tjenester. Det at dette skjer, kan komme av at det er få respondenter i kategorien, eller det kan indikere at de med svært romslig økonomi har mer fragmenterte behov enn de med annen egenfølt økonomisk situasjon. De vi måler er dessuten den egenføyte økonomiske situasjonen og derfor ikke den faktiske situasjonen.

Respondentene våre har en bedre økonomisk situasjon enn pensjonister generelt, ettersom alle så nær som en i utvalget har både datamaskin og Internett hjemme. Det kan være vi ville fått andre resultater om vi hadde hatt respondenter som var avhengige av å bruke Internett utenfor hjemmet fordi de ikke hadde råd til slik tilgang hjemme.

”Kjøp av varer og tjenester” er en av de tjenestene som slår ut på økonomi. Her svarer samtlige som oppgir ”svært romslig” økonomisk situasjon at de har gjort dette via Internett, og kun 22,2% gjør dette sjelden. Derimot oppgir hele 52,5% av de med ”romslig” økonomi og 56% av de som oppgir ”må være forsiktig, men klarer meg” at de sjelden eller aldri har kjøpt varer eller tjenester på nett.



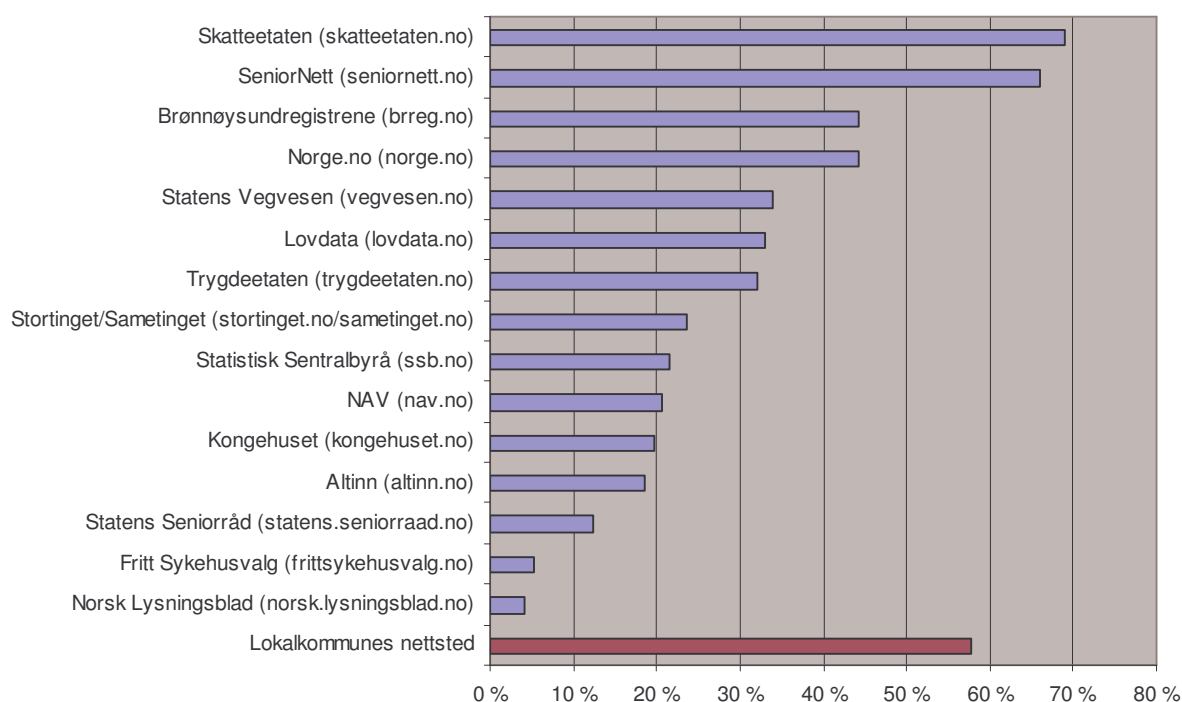
Det er også de med god økonomisk situasjon som oppgir å ha hatt minst kontakt med offentlige myndigheter. Mens 33,3% aldri har hatt dette av de som oppgir ”svært romslig” økonomisk situasjon, oppgir kun 26,2% av de med ”romslig” at de aldri har hatt slik kontakt og kun 8% av de som oppgir ”må være forsiktig men klarer meg” Det er vanskelig å si hva dette skyldes, men kan springe ut fra for eksempel behov.

## 4.4 Pensjonisters bruk av offentlige tjenester på nett

På spørsmålet om bruk av ulike nett-tjenester oppgav 78,4% av utvalget vårt at de har vært i kontakt med offentlige myndigheter via Internett. Dette kan anses å være en form for meningsfull bruk, og vi vil derfor kartlegge hvordan pensjonistene i vårt utvalg bruker slike tjenester.

### 4.4.1 Bruk av offentlige nettsteder

Figur 21 Bruk av offentlige nettsteder. N=97. Prosent.



På flervalgsspørsmålet er Skatteetaten.no<sup>7</sup> det nettstedet flest av våre respondenter, hele 69,1%, oppgir å ha brukt, tett fulgt av Seniornett.no, det eneste ikke-offentlige nettstedet vi har spurt om, som 66% har benyttet seg av. Vi hadde et eget spørsmål om besøk av lokalkommunes nettsted som vi vil komme tilbake til. 58,7% oppgav at de hadde besøkt dette.

At *seniornett.no* er det nest mest besøkte nettstedet vi har spurt om kan forklares gjennom at store deler av utvalget vårt har en eller annen tilknytting til Seniornett, enten som medlemmer eller som kurs-deltakere. Vi vil utelate dette nettstedet fra videre analyse når vi ser på bruk opp mot for eksempel e-forvaltning.

Norge.no er en portal for offentlige nettsteder. 46,2% av utvalget vårt har benyttet seg av dette nettstedet. Det finnes ikke tall på hvor mange pensjonister som har benyttet seg av nettstedet generelt, men ut ifra det vi vet om utvalget vårt er det sannsynligvis flere brukere i vårt utvalg enn blant Internettbrukere blant pensjonistbefolkningen generelt. Norge.no tilbyr også en veiledningstjeneste, og de som bruker denne kan si litt om hva utfordringene man møter på er:

*”Dei aller fleste har ganske god kompetanse, nokre svært høg. Vi blir kontakta av brukarar frå alle utdanningsnivå. Det kjem fram i samtalan at dei meistrar Internett som verkty godt, men dei kan likevel stå fast eller ønskje rettleiing slik at dei raskare og meir effektivt kan finna fram. Det hender dei er på utkikk etter meir kompleks og omfattande informasjon som krev meir inngåande «detektivarbeid». Til dømes kan dette gjelde hjelp til å finna eit særskilt politisk dokument eller ein lovtekst. Direkte dialog vert oppfatta som effektiv hjelp. Dei med lågast kompetanse har gjerne problem med svært elementære ting, som det å skriva ei nettadresse i adressefeltet i nettlesaren. Dei kan òg ha problem med å finne fram til det vi forsøker å vise dei på nettsidene”. Kjelde: Noreg.no*

St.meld. nr. 17 (2006–2007) ”Eit informasjonssamfunn for alle” 2006:59

Man ser dermed et spekter fra det å få hjelp til å oppnå ”meningsfull bruk” til å få hjelp med mer grunnleggende bruk. Ut ifra utsagnene kan det uansett tyde på at de som oppsøker hjelp

---

<sup>7</sup> Undersøkelsen ble gjennomført før ”regjeringen.no” kom på nett

på [norge.no](http://norge.no) primært er kjernebrukere, altså brukere med god kompetanse. Dette er også tilfelle for de som oppgir bruk i vårt utvalg. Mens 70% av de med ”svært god” kompetanse oppgir at de har brukt dette nettstedet, oppgir kun 53,6% av de med ”god” kompetanse, 50% av de med ”tilstrekkelig” og 16% av de med ”begrenset” det samme (Se Tabell 22, Vedlegg 2). Ser man på nettstedene i forhold til teknologisk kapital, er samtlige av dem mest bruk av de med høy teknologisk kapital, noe som styrker vår hypotese om teknologisk kapital ytterligere.

#### 4.4.2 Pensjonisters bruk av spesifikke e-forvaltningstjenester

Tabell 17 Bruk av e-forvaltningsfunksjoner på nett. Prosent. N=97

Leverer selvangivelse	59,8 %
Reservering mot direktesendt reklame	27,8 %
Søkt/bestilt bøker fra biblioteket	26,8 %
Bestilt helsetrygdkort eller tilsvarende	26,8 %
Meldt flytting/adresseendring	11,3 %
Bytte fastlege	9,3 %
Søkt etter informasjon eller ventetider på "Fritt Sykehusvalg"	5,2 %

På dette spørsmålet hadde vi flere svaralternativer, men vil her konsentrere oss om ”bruk” versus ”ikke-bruk”.

Av de e-forvaltningstjenestene vi har spurt om, er levering av selvangivelsen den mest brukte, noe 59,8 % har gjort. Sammenlignet med SSB oppgir 27 % av pensjonistene som er på nett at de har hatt kontakt med ligningskontoret på nett i løpet av 12 siste måneder (<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2006-09-14-09.html> 14.03.07). Til sammenligning oppgir hele 70,5 % i vårt utvalg at de har besøkt [skatteetaten.no](http://skatteetaten.no).

Vårt utvalg har også en høyere bruk enn pensjonistbefolkningen generelt i *kontakt med bibliotek*. 4 % av pensjonistene i SSBs utvalg oppgir dette mot 26,8 % i vårt utvalg (ibid). Noe av dette kan skyldes at vårt utvalg har overrepresentasjon av pensjonister fra Oslo, Bærum og andre byer, som ofte vil ha lengre åpningstider og mer avansert Internett-tjenester enn mindre steder.

Det å melde flyttemelding eller adresseendring har man nødvendigvis behov for ved flytting og kun 11,3 % av vårt utvalg har brukt denne tjenesten, mot 4 % av pensjonistene i SSBs

utvalg (ibid). På samme måte vil man kun ha behov for å bytte fastlege ved for eksempel misnøye eller flytting, og benytte "Fritt sykehusvalg" ved sykdom, noe kun 9,3% og 5,2% benyttet seg av. Til sammen er disse tre de minst brukte e-forvaltningstjenestene vi har spurt om.

Ser man på bruken i helhet, har hele 77,3% benyttet seg av en eller flere av de e-forvaltningstjenestene vi har spurt om (se Tabell 24, Vedlegg 2).

#### 4.4.3 Kontakt med kommunen gjennom Internett

Mange av de tjenestene som det offentlige tilbyr befolkningen er kommunalt ansvar. I vårt utvalg er det 57,7 % som har besøkt kommunens nettsted og nesten like mange har brukt nettstedet til å finne kontakt informasjon og annen generell informasjon.

*Tabell 18 Andel som har benyttet seg av kommunalt nettsted og tilhørende tjenester/funksjoner. Prosent. N=97*

Har benyttet seg av hjemkommunes nettsted	57,7 %
Finne kontaktinformasjon eller generell informasjon	50,5 %
Finne informasjon om tjenester kommunen tilbyr og hvem som har rett å benytte seg av dem	38,1 %
Finne informasjon om tjenester og tilbud for pensjonister	38,1 %
Finne informasjon om lover og regler	35,1 %
Fylle ut og sende inn elektronisk skjema (i nettleser eller via e-post)	30,9 %
Fått innsyn i personlige opplysninger (f eks hos bibliotek, etc)	21,6 %
Finne saksdokumenter og informasjon om politiske vedtak	20,6 %
Skrive ut søknadsskjema eller annet offisielt skjema (som sendes via post)	19,6 %
Deltatt i avstemninger, elektroniske høringer, eller debattforum i den hensikt å påvirke en beslutning som skal behandles i kommunestyret eller andre beslutningsorganer	12,4 %
Prøvd å påvirke eller gi ros/ris til virksomheten	10,3 %

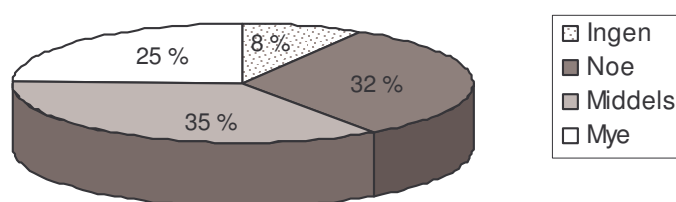
Ser man nærmere på disse tallene, viser det seg imidlertid at det er flere som ikke har krysset av for at de har besøkt kommunalt nettsted, som likevel har krysset av for at de har utført tjenester der. Dette gjelder totalt 17 respondenter, noe som kan indikere at 87,3% i vårt utvalg har besøkt kommunalt nettsted. Imidlertid kan dette skyldes feiltasting ved besvarelse, at man ikke forstod at spørsmålene var knyttet til bruk av kommunalt nettsted, eller at man trodde man ikke hadde besøkt nettstedet men kom på underveis at det hadde man likevel. Det er vanskelig å si hvilke av de ovenfor nevnte som forklarer avviket, men dette indikere at det er flere enn de 57,7% som oppgir å har vært på nettstedet, som har brukt det.

En av de tjenestene som er mest brukt, er ikke direkte knyttet til kontakt med det offentlige. Dette dreier seg om å benytte det kommunale nettstedet for å finne informasjon om tilbud og tjenester for eldre. 38,1% i utvalget vårt svarer at de har gjort dette. Siden spørsmålet favner ganske vidt, kan både tilbud av kulturell art og mer rettighetsbestemte servicetilbud kan falle inn her. Noen av våre kvalitative funn tyder imidlertid på at mange pensjonister har andre kanaler for slik informasjon. En av informantene, en Internettbruker med god kompetanse, oppgir at han sjelden bruker kommunalt nettsted, og at det er lokalavisa både han og kona bruker for å slik informasjon. En annen informant som er ikke-bruker oppgir at hans kilde til slik informasjon er diverse medlemsblader i seniororganisasjoner som Seniorsaken, og hyppige besøk på biblioteket.

#### 4.4.4 Omfang av bruk

Vi har laget en egen variabelt kalt *"bruk av e-forvaltningstjenester"* for å si noe om det totale omfanget av bruk av e-forvaltningstjenester. Denne ser på den totale bruk av ulike funksjoner på kommunalt nettsted, i tillegg til bruk av nevnte e-forvaltningstjenester. Variabelen har fire verdier *"ingen"*, *"noe"*, *"middels"* og *"mye"*. *"Ingen"* tilsier null bruk, *"noe"* betyr at man har brukt 1-6 tjenester/funksjoner, *"middels"* går fra 7-12 og *"mye"* er bruk av 13 eller flere tjenester/funksjoner. Slik kan vi si noe om den totale bruken til våre respondenter, og hvor mange som faktisk benytter seg av det offentlige tjenestetilbudet på nett.

Figur 22 Totalt bruk av e-forvaltningstjenester. Prosent. N=97



Det som da kommer frem er at hele 92% av utvalget vårt har benyttet seg for en eller annen form for e-forvaltningstjenester på nett, og at hele 60% av utvalget vårt har *"middels"* eller *"høy"* bruk. Vi vil i vår videre redegjørelse forsøke å finne ut hva slags bruk dette er, og hvem det er som bruker de ulike tjenestene.

#### 4.4.5 Pensjonister som e-medborgere

Som tidligere beskrevet vil vi prøve ved hjelp av vårt undersøkelsesopplegg å si noe om pensjonister som e-medborgere. Vi har derfor laget noen nye variabler for å se om det er en sammenheng i omfang av bruk og typer offentlige tjenester. Som tidligere vist er det særlig tre aspekter som er viktige når en ser på den publikumsrettede delen av e-forvaltningen, nemlig *rettsinformasjon, forenklet oppgaveløsning og deltakelse*.

##### *Pensjonisters bruk av rettsinformasjon*

Rettsinformasjon kan defineres som informasjon om rettigheter, plikter og muligheter pensjonistene har i samfunnet generelt og særlig i forhold til offentlige velferdstjenester fra staten eller kommunen. I vår spørreundersøkelse er det særlig tre spørsmål som beskriver slik bruk. Det første er bruk av Lovdata, for det andre hvorvidt man har brukt kommunalt nettsted for å *”finne informasjon om informasjon om tjenester kommunen tilbyr og hvem som har rett til å benytte seg av dem”* og for det tredje å *”bruke kommunal hjemmeside for å finne informasjon om lover og regler”*.

Disse tre tjenestene har omtrent like mange brukere, men flest har benyttet seg av å *”finne informasjon om tjenester kommunen tilbyr”*. Dette var også som forventet da det er på kommunalt nettsted man kan anta at mange vil foretrekke å lese om sine rettigheter på en forenklet måte der en lettere lesbar tekst forteller om dine rettigheter, slik som gjennom eksempelet hentet fra TT-tjenesten i Oslo kommune, fremfor å lete etter relevante lovtekster på Lovdata. Vi hadde imidlertid forventet enda større prosentvise forskjeller på disse tjenestene.

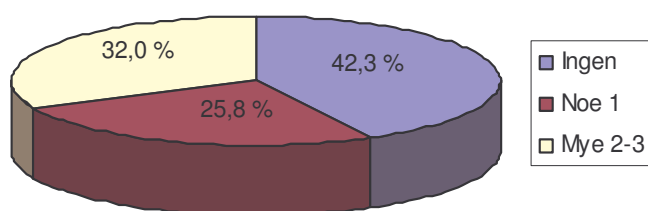
*Tabell 19 Bruk av rettsinformasjon. Prosent. N=97*

		Column N %
Finne informasjon om tjenester kommunen tilbyr og hvem som har rett å benytte seg av dem	Ja	38,1%
	Nei	59,8%
	Vet ikke	2,1%
Finne informasjon om lover og regler	Ja	35,1%
	Nei	62,9%
	Vet ikke	2,1%
Lovdata (lovdata.no)	Mye brukt	3,2%
	Noe brukt	30,9%
	Aldri brukt	60,6%
	Ikke hørt om	5,3%

### Rettsinformasjonsvariabelen

På bakgrunn av disse tre variablene har vi konstruert en ny variabel kalt *"rettsinformasjon"*. Dette for å kunne få en oversikt over omfanget av pensjonistenes bruk av e-forvaltningstjenester for å skaffe seg tilgang til rettsinformasjon. Det er selvfølgelig mulig at også de andre e-forvaltningstjenester også brukes til å innhente rettsinformasjon, slik som bruk av *norge.no*, men da vil man i stor grad ente opp på en av de tre nevnte tjenester. Variabelen består av *"ingen"* bruk, *"noe"*, som utgjør bruk av én av de ovenfornevnte tjenestene og *"mye"* utgjør bruk av to eller tre av de nevnte tjenestene.

Figur 23 Bruk av rettsinformasjon. Prosent. N=97



Det viser seg da at mens 42,3% ikke har utført noen av disse tre, har 25,8% utført én slik tjeneste og 32% utført to eller tre av disse.

### Effektiv oppgaveløsning

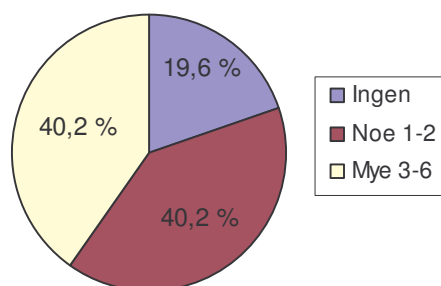
Mens kun tre av våre spørsmål gikk spesifikt på tilgang til rettsinformasjon, er det hele ni som går på forenklet eller effektiv oppgaveløsning i kontakt med det offentlige. Syv av disse går på konkrete tjenester, jamfør *"Tabell 17 Bruk av e-forvaltningsfunksjoner på nett"*. Her var som vist *"3.3 Send inn selvangivelse på Internett"* den mest brukte tjenesten, som 59 % av våre respondenter har benyttet seg av. Denne tjenesten står i en særstilling i forhold til de seks andre, da dette er den eneste tjenesten vi har spurt om som kan betegnes som en medborgerplikt. Alle innbyggere i Norge må sende denne inn hvert år. Flyttemelding til folkeregisteret er også en plikt, men denne vil det normalt ikke være like stort behov for. 11 % av utvalget har svart at de har gjort dette på spørsmål *"3.5 Melde flyttemelding eller adresseendring"*. De fem andre e-forvaltningstjenestene vi har spurt om i samme spørsmål går på rettigheter, i tillegg til at de er knyttet sterkere opp mot behov. Dette gjelder *"3.1 Bestille helsetrygdkort eller tilsvarende fra Internett"*, *"3.2 Bytte fastlege på Internett"*, *"3.4 Søke etter og/eller bestiller bøker fra bibliotekets nettsted"*, *"3.6 Finne informasjon om ventetider på "Fritt Sykehusvalg"* og *"3.7 Reservering mot direktesendt reklame"*.

Når det kommer til bruk av kommunale tjenester på nett er det også to av disse funksjonene vi har spurt om som kan sies å effektivisere oppgaveløsningen til pensjonistene. Dette gjelder ”5.4 Skrive ut søknadsskjema eller annet offisielt skjema (som sendes via post)” og ”5.5 Fylle ut og sende inn elektronisk skjema (i nettleser eller via e-post)”. I vårt utvalg er det faktisk flere som har benyttet seg av den elektroniske varianten, hele 30,9%, enn papirvarianten, med sine 19,6% (se Tabell 18). Dette funnet kan tyde på at pensjonistene i vårt utvalg har tillit til eller foretrekker denne forenklede måten å utføre oppgaveløsning på. Dermed støttes ikke en antagelse om at pensjonisters tillitt til Internett-transaksjoner er lav. En annen forklaring kan være mangel på tilgang til printer som gjør at en ikke benytter seg av slike tjenester, eller at de tjenestene som er relevante for vårt utvalg i større grad finnes som transaksjonstjenester fremfor interaktive tjenester hvor det er nødvendig med utskrifter.

### Effektiv oppgaveløsningsvariabelen

For å få et oversiktsbilde av utvalgets bruk av de e-forvaltningstjenester som forenkler/effektiviserer pensjonistenes oppgaveløsning har vi konstruert variabelen ”effektiv oppgaveløsning”. Denne er beregnet ved å summere bruken av de ni e-forvaltningstjenestene omtalt i forrige avsnitt. Vi skiller mellom ”ingen”, ”noe” bruk som er bruk av 1 eller 2 av tjenestene, og ”mye” som er bruk av 3 til 6 av tjenestene. Selv om det var mulighet for å få en total utelling på ni, er det ingen av respondentene har benyttet seg av mer en seks av disse.

Figur 24 Bruk av ”effektiv oppgaveløsning”. Prosent. N=97



### Deltakelse

”Deltakelse” går på funksjoner som pensjonister bruker relatert til ”e-deltakelse” og ”e-demokrati”. De tjenestene vi spør om som er relevant for dette, kan deles inn i politisk og ikke-politisk deltakelse.



### Ikke-politisk deltakelse

Eksempler på en slik ikke-politisk deltakelse er for eksempel hvis man bruker Internett for å forsøke å påvirke sin egen situasjon ved forandre saksforhold, for eksempel aktivt å sjekke om de opplysninger som myndighetene har er korrekte, eller gi tilbakemeldinger til myndighet. Brukeren av e-forvaltningstjenestene involverer seg mer direkte, noe som vi mener bør anses som mer avansert enn det å sende søknad eller opplysninger om seg selv. 21,6% i vårt utvalg har ” 5.6 Fått innsyn i personlige opplysninger (f eks hos bibliotek, etc)” og 10,3% har ” 5.7 Prøvd å påvirke eller gi ros/ris til virksomheten” gjennom kommunalt nettsted. Sistnevnte er den minst brukte funksjonen på kommunalt nettsted, se Tabell 18.

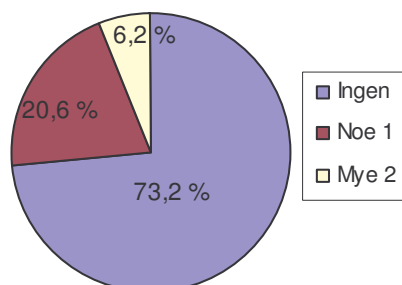
### Politiske deltakelse

Eksempler på politisk deltakelse er å bruke kommunalt nettsted for ” 5.9 Finne saksdokumenter og informasjon om politiske vedtak”, som 20,6% av respondentene våre har gjort. Et annet eksempel er å ha ”5.8 Deltatt i avstemninger, elektroniske høringer, eller debattforum i den hensikt å påvirke en beslutning som skal behandles i kommunestyret eller andre beslutningsorganer”, noe 12,4% i vårt utvalg har gjort, se Tabell 18.

### Variabel for lokalpolitisk deltakelse

På bakgrunn av disse to spørsmålene konstruerer vi en ny variabel kalt ”*lokalpolitisk deltakelse*”, slik at vi kan si noe om bruker i forhold til hverandre. Vi skiller mellom ”ingen” bruk, ”noe” som er bruk av en tjeneste og ”mye” som er bruk av begge tjenestene. Det viser seg da at kun 6,6% av respondentene har utført begge disse funksjonene, 20,2% har gjort en av delene mens 73,2% har gjort ingen av delene.

Figur 25 Lokalpolitisk deltakelse. Prosent. N=97



## 4.5 Forklaring i variasjon

Vi har nå redegjort for hvilke e-forvaltningstjenester utvalget vårt bruker. For å kunne si noe om variasjonen i bruk av de ulike e-forvaltningstjenester, vil vi nå besvare hypotese H 2.1.1, H 2.1.2, H 2.1.3 og H 2.1.4.

### *Medborgerkapital*

Vår hypotese 2.1 er som tidligere nevnt:

*H 2.1: Pensjonister som har høy medborgerkapital vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet*

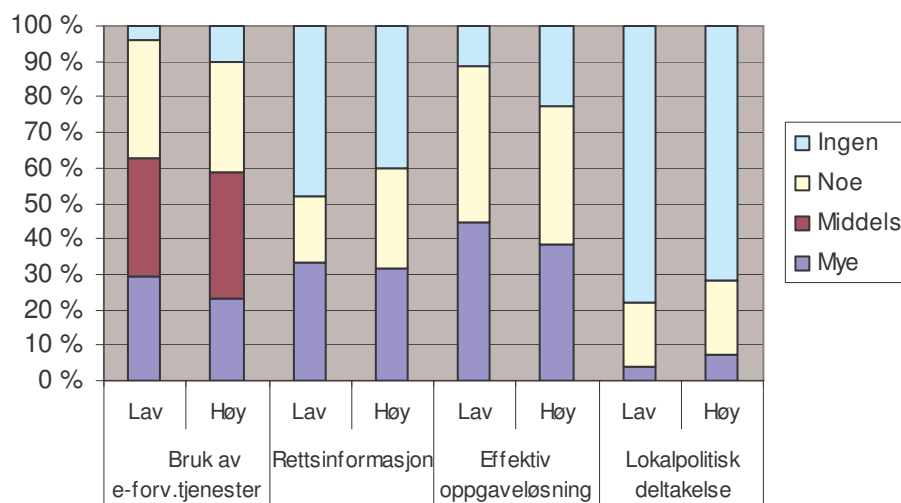
For kunne besvare denne og har vi konstruert fire underhypotesene knyttet til denne, setter vi e-forvaltningsvariablene opp mot de uavhengige medborgervariablene vi har gjennomgått over. Slik ønsker vi å finne ut hvorvidt de menneskelige ressurser pensjonistene i vårt utvalg har påvirket den reelle utnyttelsen av disses medborgerrettigheter. De variablene vi gjennom teoribruk argumenterer for at påvirker dette, er ”organisasjonskapital”, ”yrkeskapital”, ”utdannelseskapital” og ”uformell sosial kapital”.

### **Organisasjonskapital**

*H2.1.1 Pensjonister som er aktive medlemmer i organisasjoner, vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet*

Aktivt medlemskap i organisasjoner gir lite utslag på de ulike e-forvaltningsvariablene. Kun på ”lokalpolitisk deltakelse” er det de som med høy organisasjonskapital som har høyest bruk, men dette er så marginalt at det ikke kan sies å ha forklaringsverdi. Resultatene er heller ikke signifikante. Organisasjonskapital gir derfor ikke den forklaringsstyrke vi forventet, og kan dermed ikke gi noe støtte til hypotese H 2.1.1. Et kvalitativt funn fra en av våre informanter kan belyse dette. Vedkommende, som er en ikke-bruker, oppgav medlemskap i organisasjoner som hovedkilde til rettsinformasjon. Dette var også en av årsakene til at han ikke følte at han gikk glipp av denne type informasjon ved å ikke være på nett.

Figur 26 Organisasjonskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97 .%.  
(OBS: Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels")

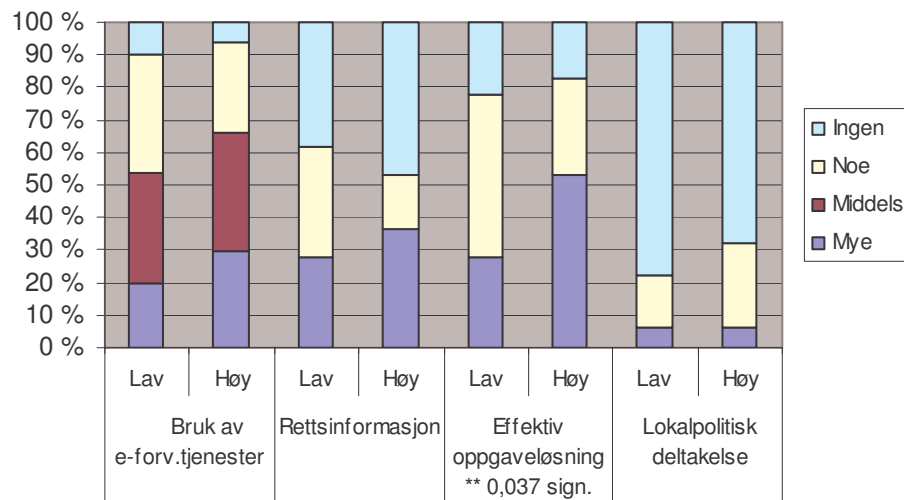


## Utdanningskapital

*H 2.1.2 Pensjonister med høyere utdanning, vil i større grad benytte seg av offentlige tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet.*

Sett opp mot de samme e-forvaltningsvariablene, viser det seg at det er blant de med høy utdanningskapital, altså de med høyskole- og universitetsutdanning, man finner brukere som har benyttet seg av flest tjenester. På alle tjenestene utenom rettsinformasjon er det også de med høy utdanningskapital hvor flest brukere av de ulike tjenestene. Dette funnet kan indikere at også det å finne rettsinformasjon vil gå etter behov, og at når de med høy utdanningskapital først har behov for slik informasjon, benytter de seg av flere kilder enn de med lav utdanningskapital. "Effektiv oppgaveløsning" er den variabelen som slår sterkest til på utdanning. Hele 53,2% av de med høy utdanningskapital har mye slik bruk, mot kun 28% av de med lav utdanningskapital. Denne variabelen har dessuten en signifikans på 0,03 og har dermed sterkere forklaringsstyrke enn de andre variablene (se Tabell 27, Vedlegg 2).

Figur 27 Utdanningskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %.  
(OBS: Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels")



\*\* Effektiv oppgaveløsning har en signifikans på 0,037 (innen 5%-nivå)

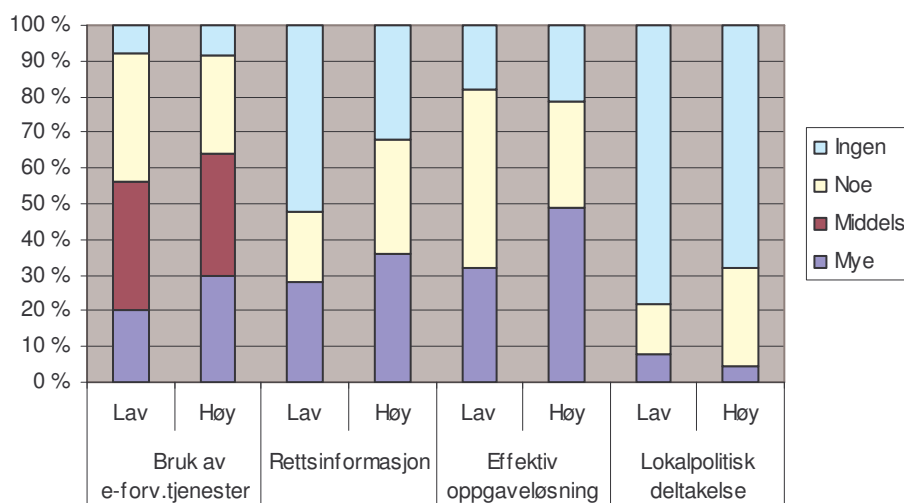
## Yrkeskapital

*H 2.1.3 Pensjonister som har arbeidet i offentlig virksomhet vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå/utføre sine rettigheter/plikter i samfunnet*

I denne hypotesen har tidligere arbeidstakere i offentlige yrker fått verdien høy yrkeskapital. Resultatene indikerer at høy yrkeskapital slår til i noen grad for alle tjenestene utenom lokalpolitisk deltakelse. På "effektiv oppgaveløsning" oppgir 48,9% av de med høy yrkeskapital mye bruk, mot 32% av de med lav. Størst forskjell på brukere versus ikke-brukere finner man på "rettsinformasjon". Hele 52% av de med lav yrkeskapital har aldri søkt slik informasjon på nett, mot kun 31% av de med høy yrkeskapital.

Ser man høy yrkeskapital mot høy utdanningskapital, viser det seg at det er svært små avvik på resultatet av disse, utenom når det kommer til rettsinformasjonsvariabelen. Mens de med høy utdanningskapital har 46,8% ikke-brukere av denne funksjonen, er tilsvarende tall for de med høy yrkeskapital kun 31,9% (se Tabell 27 og 28, Vedlegg 2). Dette kan indikere at siden yrkesaktivitet ligger nærmere i tid enn utdanning for vårt utvalg, vil denne i større grad slå ut enn utdanning på visse tjenester. Dette henger også sammen med at høyere utdanning ikke trenger bety jobb hvor en får økt byråkratisk og juridisk kompetanse.

Figur 28 Yrkeskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %.  
(OBS: Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels")



### Uformell sosial kapital

*H 2.1.4 Pensjonister som har stort personlig nettverk, vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet*

Vi klarer ikke å besvare denne hypotesen, grunnet at antall respondenter er for få. Kun 13,4% i vårt utvalg, tilsvarende 13 respondenter, oppgir at de har færre enn 6 personer i kretsen sin, mot 39% i Nøhrs utvalg. Kun 1 person i vårt utvalg, tilsvarende 1,4%, oppgir å kun ha 1 person i sin krets. I ettertid ser vi at spørsmålets svaralternativer kunne hatt en mer hensiktsmessig utforming. Inndelingen blir derfor for upresis til at det blir fruktbart å måle respondentenes medborgerkapital i forhold til denne hypotesen, ettersom de minste kategoriene blir for små. Selv om disse funnene ikke kan si noe i forhold til våre hypoteser, indikerer de som vi også tidligere har nevnt, at vi har nådd ut til et segment av pensjonistbefolkningen som har høyere økonomisk, sosial og kulturell kapital enn den øvrige.

### 4.5.2 Teknologisk kapital versus medborgerkapital

I litteraturgjennomgangen pekes det på ulike ressurser som kan være med å påvirke bruk av e-forvaltningstjenester. Medborgerkapital representerer de mer tradisjonelle ressursene som gir utsalg på evne til å hente ut rettigheter og til politisk deltakelse, mens den teknologiske kapitalen representerer de ressursene som øker den meningsfulle bruken av Internett. I vårt studie er det interessant å finne ut hvilket av disse ressursene som gir størst forklaringsstyrke

i bruken av e-forvaltningstjenester. Vår hypotese tar utgangspunkt i disse synspunktene, og lyder:

*H 2.2 Pensjonister med høy teknologisk kapital vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet*

Vi vil dermed teste hvorvidt den teknologiske kapitalvariabelen slår ut på e-forvaltningsvariablene og sammenligne det mot hvilket utslag medborgerkapitalen gir.

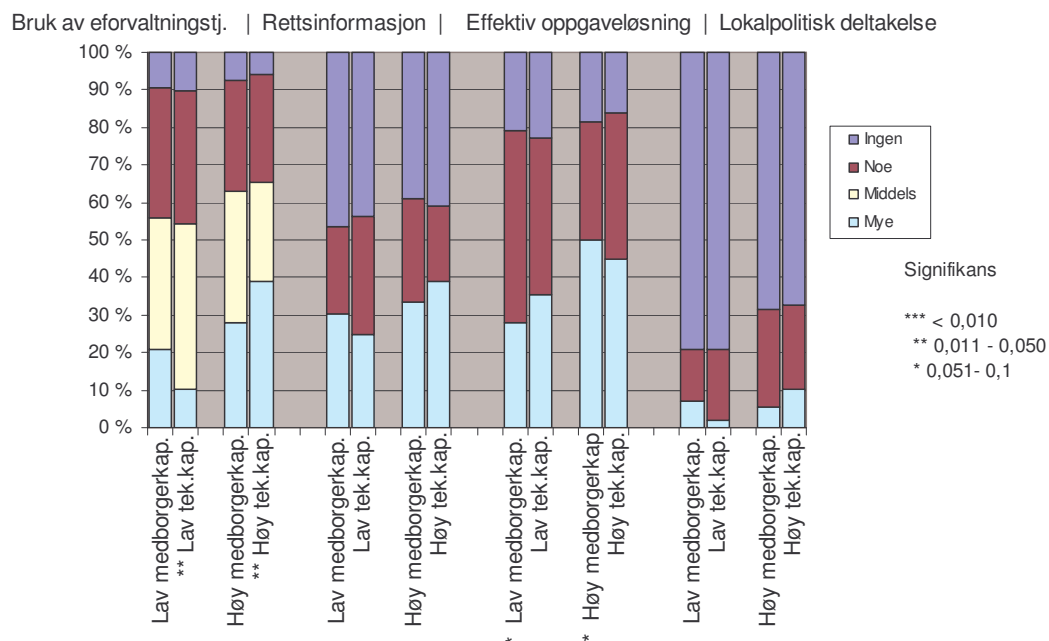
### **Medborgerkapitalvariabelen**

I forrige hypotesetest undersøkte vi medborgerkapital ved å se på utvalgets ”organisasjonskapital”, ”yrkeskapital” og ”utdannelseskapital”. For å lettere sammenligne mot teknologisk kapital vil vi bruke medborgervariabelen som er en sammenslåing av disse. Sammenslåingen er beregnet ved at de som har fått uttelling på to av disse tre variablene får ”høy medborgerkapital”, de resterende lav. At man ikke trenger uttelling på alle tre, henger sammen med at vi mener man godt kan få uttelling ved kun å inneha to av disse. Man kan for eksempel god kan ha lav utdanning, men likevel et yrke eller være medlem av organisasjoner som gjør at man likevel oppnår høy grad av medborgerkapital. Det at det ikke er tilstrekkelig med én, henger sammen med at vi mener dette kan gi mer tilfeldige utslag enn den tilnærmingen vi har valgt.

### ***Teknologisk kapital versus medborgerkapital***

Det viser seg at teknologisk kapital og medborgerkapital slår ut ganske likt når det kommer til bruk av ulike typer av offentlige tjenester på nett. Begge disse variablene påvirker pensjonistenes bruk i omtrent like stor grad. For det første er det kun små forskjeller på bruk om man sammenligner de med lav medborgerkapital og lav teknologisk kapital på de ulike tjenestene. For det andre er det også små forskjeller om man sammenligner de som har lav medborgerkapital eller teknologisk kapital med de som har høy, foruten at de med lav i noen grad har benyttet seg av færre tjenester enn de med høy, jamfør Figur 29 (se også Tabell 31, Vedlegg 2). Det er dermed kun marginale forskjeller i forklaringsstyrke på de to variablene.

Figur 29 "Medborgerkapital" versus "teknologisk kapital". Prosent. N=97  
(Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien "Middels")



\* Medborgerkapital har en signifikans på 0,071 (innen 10%-nivå) på "Effektiv oppgaveløsning"

\*\* Teknologisk kapital har en signifikans på 0,013 (innen 5%-nivå) på "Bruk av e-forvaltningstjenester"

Ut fra fremstillingen over kan man få inntrykk av at det er de samme som har høy teknologisk kapital som har høy medborgerkapital og vice versa. Det viser seg imidlertid at dette ikke er tilfelle. 27,8% har "høy" på begge, 50,5% har "høy" på en av disse, mens 21,6% har "lav" på begge. Dermed scorer halvparten av vårt utvalg kun høyt på en av variablene.

Tabell 20 Teknologisk kapital vs. medborgerkapital

		Medborgerkapital	
		Høy	Lav
Teknologisk kapital	Høy	27,8 %	22,7 %
	Lav	27,8 %	21,6 %

Slutningene vi trekker av dette, er at både medborgerkapital og teknologisk kapital gir utslag på bruken av e-forvaltningstjenester i vårt utvalg. Menneskelige ressurser spiller altså inn på pensjonisters bruk, men bildet er komplekst og det ikke enkelt å peke ut hvilke som teller inn. Det er likevel et positivt funn at teknologisk kapital ikke blir "overskygget" av de tradisjonelle ressursene. Det er nettopp denne type ressurser, som en øker ved blant annet tiltak som Seniorsurfdagen og seniornettklubber. Men teknologisk kapital er mer enn bare den innbakte kompetansen. Ressurser som kjernetilgang bør det også satses på vil hvis en vil

ha pensjonistene til å ta i bruk e-forvaltningstjenester. Tiltak for å øke tilgangen til bredbånd hjemme hos pensjonister vil sannsynligvis også øke bruken.

Hvis høy teknologisk kapital kan føre til bruk av e-forvaltningsløsninger vil dette igjen kunne gi pensjonistene høyere medborgerkapital. På Internettkurs bør en også få kjennskap til hvordan en kan bruke Internett til å effektivt utnytte seg av sine sosiale og politiske rettigheter. Da vi snakket med informanter som drev med Seniornettkurs, oppga de at det i liten grad var fokus på e-forvaltningstjenester på nett.

Selv om begge variablene påvirker bruken så er ikke forklaringstyrken så sterkt som vi hadde antatt. En mulig forklaring på det er at som vi tidligere har vist, har vi med vårt utvalg nådd en aktiv og ressurssterk gruppe pensjonister og dermed vil utvalget vårt allerede score høyere på disse ressursene en hele befolkningen som helhet. Dette betyr også at vi skal være forsiktig med å generalisere basert på våre funn. En annen årsak til at disse ressursene ikke gir så store forskjeller som vi forutså, er at mange av e-forvaltningstjenestene bare brukes etter behov. Videre vil vi teste variasjonen i henhold til nettopp behov og motivasjon.

### **4.5.3 Motivasjon og behov**

En del av bakgrunnsvariablene våre kan si noe om behovet og motivasjonen for offentlige tjenester. Vi vil derfor her teste en hypotese knyttet til motivasjon og to andre knyttet til behov.

#### ***Små lokalsamfunn***

*H 2.3 Pensjonister som bor på småsteder vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet?*

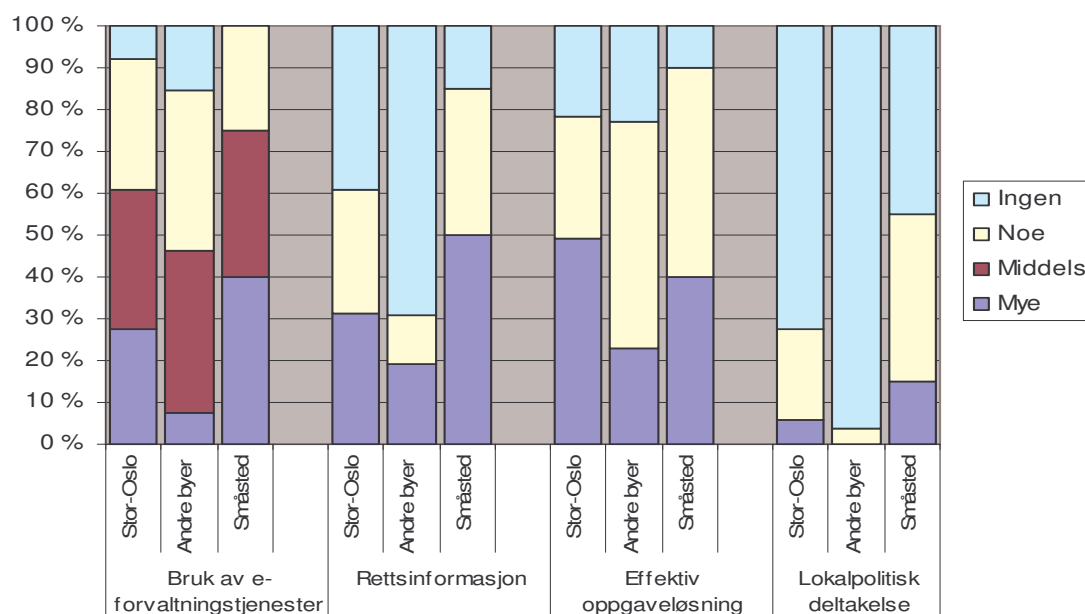
Som vist gjennom teori vil det være grunn til å tro at motivasjonen for deltakelse i samfunnet og kontakten med lokalmyndighetene er større i mindre lokalsamfunn, og vår hypotese H 2.3 er laget på bakgrunn av denne antagelsen. Vi har kategorisert hvilke av våre respondenter som bor i området Stor-Oslo (51 respondenter), hvem som bor i andre byer (26 respondenter) og hvem som bor på småsteder (20 respondenter) ut i fra postnummer.

Ser man i forhold til bruk versus ikke-bruk slår småsted best ut på samtlige av de fire variablene. Samtlige fra småsteder oppgir ”bruk av e-forvaltningstjenester”, kun 15% har



aldri søkt etter ”rettsinformasjon”, 10% har aldri brukt ”effektiv oppgaveløsning” og 45% har ikke hatt ”lokalpolitisk deltakelse” på nett (se Tabell 32, Vedlegg 2). Disse funnene indikerer dermed at demografi kan ha noe å si i forhold til bruk av offentlige nettsted. ”Rettsinformasjon” er signifikant innen et 1%-nivå. Antagelsen av at avstanden til myndighetene er kortere i små lokalsamfunn, er derfor mer sannsynlig stemmer når det kommer til rettsinformasjon, enn de tre andre aspektene.

Figur 30 Bosted sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %.  
(Kun ”Bruk av e-forvaltningstjenester har kategorien ”Middels”)



\*\*\* ”Rettsinformasjon” har en signifikans på 0,006 (innen 1%-nivå)

Lokalpolitisk deltakelse: 0,004

## Økonomi

*H 2.4.1 Pensjonister med svak økonomisk situasjon vil i større grad benytte seg av offentlige tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet.*

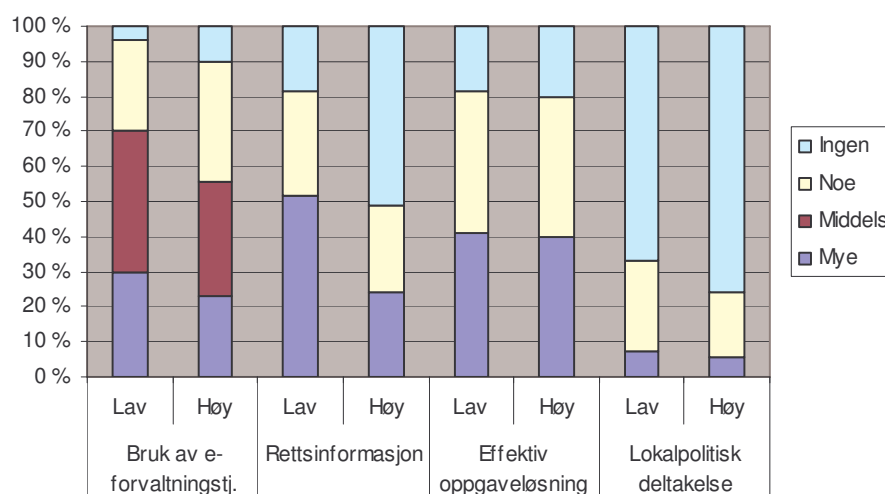
Denne hypotesen er konstruert gjennom antagelsen om at behovet for velferdstjenester er større hos de med lav egenfølt økonomi. Ser man på bruk versus ikke-bruk, er det særlig bruk av ”rettsinformasjon” som skiller seg ut. Mens hele 81,5% av de med lav økonomi har benyttet seg av denne tjenesten, har kun 48,6% av de med høy økonomi gjort det samme. Det er også de med lav økonomi som har benyttet seg av flest rettsinformasjonstjenester. Dette kan tyde på at disse har større behov for å tilegne seg slik informasjon, eller ikke har

tilgang på slik informasjon gjennom andre kanaler. Rettsinformasjon er dessuten signifikant innenfor 1%-nivå med 0,007, og er derfor den av variablene som har høyest forklaringsstyrke i forhold til økonomisk situasjon.

Økonomi har ingen tydelig påvirkning på effektivoppgaveløsningsvariabelen. Når en ser på enkelttjenestene viser det seg at egenfølt økonomi gir utslag på noen tjenester mens andre ikke. Mens for eksempel 44% av de med lav egenfølt økonomi har reservert seg mot reklame har kun 21% av de med høy gjort det samme, og samme tendens finner man på hvem som har sendt inn elektronisk skjema på kommunalt nettsted, som 40% av de med lav har gjort mot 27% av de med høy. De med høy egenfølt økonomi har i større grad brukt Internett til å bestille helsetrygdekort, 30% mot 18% av de med lav (se Tabell 34, Vedlegg 2). På "bruk av e-forvaltningstjenester" og "lokalpolitisk deltakelse" gir økonomi kun minimale utslag.

Det at økonomivariabelen slår så sterkt til på tilgang av rettsinformasjon kan støtte vår antagelse om at behov for offentlige tjenester er styrt av økonomisk situasjon. Dette kan tyde på at behovet for å tilegne seg kunnskap om velferdstjenester kan være mindre hos de med god økonomi. Denne antagelsen støttes også av at de med dårlig økonomi har mer frekvent bruk av innsending av elektroniske søknadsskjemaer til kommunen. God økonomi kan igjen føre til økt behov for andre tjenester, og helsetrygdekort er noe man trenger å ta med seg når en drar på ferie til et EØS-land, noe som kan indikere at de med god økonomi reiser mer.

*Tabell 21 Økonomi sett mot bruk av e-forvaltningsvariablene. N=97. %  
(Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester" har kategorien "Middels")*



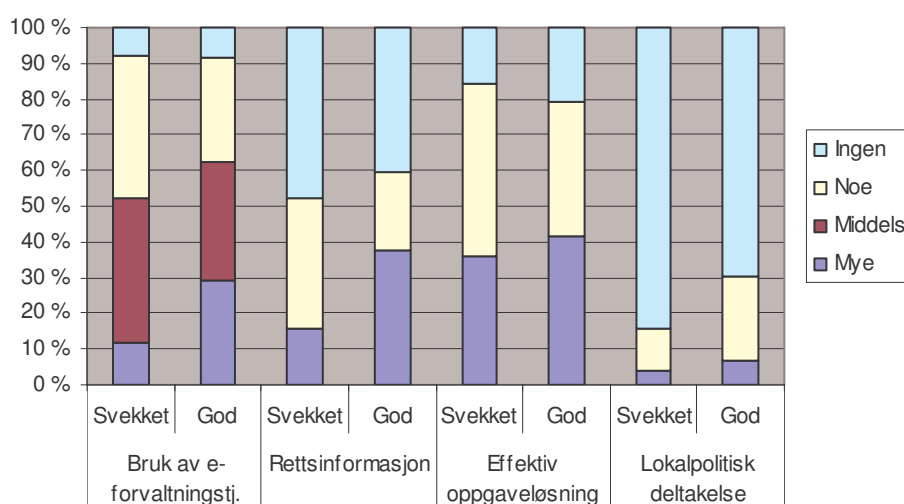
\*\*\* Rettsinformasjon: Signifikant med 0,007 (innen 1%-nivå)

## Helse

### *H 2.4.2 Pensjonister med svekket helse vil i større grad benytte seg av offentlig tjenester på nett som et hjelpemiddel til å oppnå og utføre sine rettigheter og plikter i samfunnet*

Behov for offentlige tjenester kan øke med sykdom og svekket helse, samtidig som Internett tilbyr enklere tilgang til skjemaer og rettsinformasjon. Selv om en del litteratur trekker frem svekket helse som en hindring til å ta i bruk ny teknologi, forholder vi oss til respondenter som allerede er på nett. Vår antagelse i denne hypotesen er derfor basert på at de som har svekket helse vil være de med størst behov for velferdstjenester.

*Figur 31 Egenfølt helse sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97.%.  
(Kun "Bruk av e-forvaltningstjenester" har kategorien "Middels")*



I våre tall viser det seg derimot at foruten "effektiv oppgaveløsning" som noen flere med svekket helse har benyttet seg av, er det en svak tendens til at de med god helse scorer noe høyere enn de med svekket helse på alle e-forvaltningsvariablene, også på de tjenestene som skulle være mest relevante for helse og stønader. Et av våre kvalitative funn kan være med å belyse denne hypotesen og vise hvor styrt den er av behov. En av informantene som selv betegnet seg som en meget kompetent Internettbruker, fortalte at han brukte Internett til alt. Da han ble spurt om kontakt med det offentlige via Internett, svarte han at det var det eneste han ikke brukte det til, foruten innsending av selvangivelse. Hovedårsaken var at han ikke hadde behov for noen offentlig tjenester. Etter hvert som han ble spurt om mer spesifikke tjenester kom det fram at han hadde benyttet seg av "Fritt sykehusvalg" i forbindelse med en operasjon han hadde hatt. Han ville sjekke om det fantes kortere behandlingstid andre sykehus enn der han stod i kø. Denne informanten som vi kan betegne som en meget

ressurssterk pensjonist hadde altså ingen bruk av e-forvaltningstjenester til vanlig, men da han faktisk var bruker av velferdstjenester var det helt naturlig for han å benytte seg av en nett-tjeneste for å kontrollere om det ikke fantes en mer effektiv bruk av sine rettigheter.

#### **4.5.4 Oppsummering og overgang til neste kapitel**

Vår spørreundersøkelse viser at rundt 80% av respondentene i utvalget vårt bruker Internett daglig, og omtrent like mange har tilgang til bredbånd i hjemmet. De mest brukte tjenestene er e-post, nettavis og nettbank. E-post er det mest populære. 99% i utvalget vårt har benyttet seg av denne tjenesten, og over 40% benytter seg av e-post daglig. De minst brukte tjenestene vi har spurt om er chat og diskusjonsforum, som kun i underkant av 5% benytter seg av "daglig" eller ofte".

Vi har i dette kapitlet også vist at det er stor variasjon i pensjonisters bruk av offentlige tjenester på nett. Kun 8% av utvalget vårt har aldri brukt noen av disse. 25 % av utvalget har brukt fra 13 eller flere e-forvaltningstjenester. Det var få pensjonister som hadde brukt e-forvaltningstjenester til politisk deltakelse, og kun 12 % av utvalget har benyttet seg av e-forvaltningstjenester til bottom-up kommunikasjon med de lokale politikerne. Elektroniske tjenester som ga tilgang til rettsinformasjon og effektiv oppgaveløsning var mer populære. 60% av utvalget har levert selvangivelsen på nett og 58% har benyttet seg av kommunalt nettsted.

Vi konkluderer med at vårt utvalg har et høyre snitt av bruk da vi har nådd en ressurssterk segment av pensjonistbefolkningen. Dette kan tyde på at menneskelige ressurser spiller inn på bruk av e-forvaltning. Innad i utvalget spiller også menneskelige ressurser som medborgerkapital og teknologisk kapital inn på variasjonen av bruk. Disse spiller særlig inn på omfanget av bruk. De som har benyttet seg av et bredt spekter av tjenester, scorer høyere på en eller begge av disse enn andre brukere.

Uahengige variabler som måler behov og motivasjon gir også utslag på bruk. Denne delen av undersøkelsen viser at det er digitale skiller blant eldre når det gjelder meningsfull bruk og utnyttelse av e-forvaltningstjenester. I neste kapitel vil vi se nærmere på de ekskluderte pensjonistene og hva går de glipp av. Kan en snakke om reelle digitale skiller når det kommer til mulighetene til å hente ut rettigheter og til samfunnsdeltakelse?

## 5. Utestengt fra informasjonssamfunnet

Gjennom vårt siste forskningsspørsmål ønsker vi å finne ut hvorvidt ikke-brukere av Internett går glipp av noe ved å ikke benytte seg av Internett, og hva det er disse ikke-brukerne eventuelt går glipp av. En periferbruker med liten grad av meningsfull bruk kan med den rette motivasjonen og tilgjengelig ressurser ta i bruk Internett på en meningsfull måte, men hva med de ekskluderte, de som frivillig eller ufrivillig ikke bruker teknologien i det hele tatt? Det er denne gruppen av pensjonister som er i flertall per i dag, og hvilke konsekvenser kan det få å være sosialt ekskludert fra denne kanalen som man i stadig større grad er avhengig av for fullverdig deltakelse i samfunnet? Dette er bakgrunnen for vårt siste forskningsspørsmål:

*Forskningsspørsmål 3: I hvilken grad utestenges pensjonister faktisk fra samfunnsdeltakelse, politisk deltakelse og offentlige tjenester ved ikke å være på nett?*

Det er en utfordring å belyse et slikt forskningsspørsmål, ettersom temaet er sammensatt og det er snakk om verdier som er vanskelige å måle. En måte man kunne grepet dette an på er gjennom en kvantitativ tilnærming hvor man setter samfunnsgoder en kan tilegne seg gjennom Internettbruk opp mot de godene en tilegner seg i tradisjonelle kanaler.

Utarbeidelse av et slikt forskningsopplegg ville imidlertid være vanskelig og ressurskrevende, blant annet fordi det er snakk om verdier som vanskelig lar seg måle mot hverandre. Det å kunne tilgang til en døgnåpen forvaltning på nett er en klart fordel og gode. Samtidig vil informasjonen på nett i mange tilfeller aldri kunne være helt uttømmende, og mange velferdstjenester har uklare grensetilfeller der den generelle informasjonen ikke gir klare nok svar. Selv den mest drevne informasjonsjeger vil innimellom måtte gi opp og søke råd hos menneskelige saksbehandlere. Så fremt det ikke finnes sanntidssystemer for nettpprat med relevante saksbehandlere, vil man i slike tilfeller irritere seg over at man ikke satte seg i telefonkø med en gang, i stedet for å kaste bort timer på resultatløs Internett-leting. En slik tilnærming ville være vanskelig å måle i en kvantitativ studie, hvor "tilgjengelighet" må begrenses til å måles på et mer overordnet nivå. Vi velger derfor å heller belyse problemstillingen gjennom en kvalitativ tilnærming, gjennom å redegjøre for ulike synspunkter for hva de reelle digitale skillene pensjonistene blir utsatt for ved å avstå fra bruk av IKT. Dette er basert på funn fra offentlig dokumenter, intervjuer med personer fra

offentlige og frivillige organisasjoner som jobber i skjæringsfeltet pensjonister og IKT og gjennom intervjuer med dem det angår mest: pensjonistene selv. Vi har både snakket med Internett-brukere for å høre hva disse mener ikke-brukere går glipp av, i tillegg til at vi har snakket med ikke-brukere for å høre hva de tror de går glipp av ved å ikke bruke Internett.

## 5.1 Offentlige utredninger om eldre og IKT

Vi vil her kort redegjøre for ulike offentlige utredninger som kan være relevante i forhold til pensjonisters bruk av Internett.

### 5.1.1 eNorge-planen

I 2000 begynte utarbeidelsen av den første eNorge-planen basert på tilsvarende eEurope-plan, som ble lansert mai året etter, fjorten dager etter eEurope. Dette er den samlede planen for Regjeringens IT-politikk, og ved lanseringen uttalte Grete Knudsen at *"målet med eNorge-planen er å bidra til å skape et informasjonssamfunn for alle. Dette er et verdimål. Vi ønsker at alle skal være med, og vi vil bruke den nye teknologien til å utvikle kunnskapssamfunnet i en miljøvennlig retning"*

([http://www.regjeringen.no/en/archive/Stoltenbergs-1st-Government/Narings--og-handelsdepartementet/263608/264452/regjeringens\\_it-politikk\\_-okt\\_verdiskaping.html?id=264859](http://www.regjeringen.no/en/archive/Stoltenbergs-1st-Government/Narings--og-handelsdepartementet/263608/264452/regjeringens_it-politikk_-okt_verdiskaping.html?id=264859)

15.03.07). Denne planen har siden den gang blitt fornyet flere ganger, og den gjeldende er "eNorge 2009 – det digitale spranget". I forordet av denne hevdes det at *"Regjeringens mål er en enklere hverdag for folk flest og trygghet for fremtidens velferd.*

*Informasjonsteknologi, anvendt på riktig måte, er et viktig bidrag til å nå disse målene"*

(*"eNorge 2009 - Det digitale spranget"*: 2005:1). eNorge-planen er delt inn i tre målområder (ibid 3):

- Enkeltmennesket i det digitale Norge
- Innovasjon og vekst i næringslivet
- En samordnet og brukertilpasset offentlig sektor

Disse har videre ulike delmål knyttet til seg, og noen av disse vil vi komme tilbake til senere i dette kapitlet.

### 5.1.2 IKT-meldinga

”St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunnet for alle”, også kalt IKT-meldinga, ble lagt fram av Fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys 15. desember 2006. Dette er i følge henne den *”fyrste breie og heilskaplege stortingsmeldinga om IKT-politikk”*. Her presenteres Regjeringens mål og ambisjoner når det kommer til IKT-politikk, og den tar for seg temaer som samordning av offentlige IKT-systemer, tiltak for å øke digital kompetanse, universell utforming, styrking av IKT som forskningsområde og omretting av egen personvernkommisjon. Den lanserer en rekke tiltak, både for å fremme bruken av IKT og for å sikre at alle blir inkluderte i det digitale samfunnet, samtidig som den redegjør for dagens status og utfordringer. I pressemeldingen sier Grande Røys at *”IKT skal bidra til vekst og nyskaping, samtidig som det skal gjere kvardagen enklare for oss alle”* og at *”ved å gje IKT-politikken ei klarare retning kan vi bevare og vidareutvikle velferdssamfunnet og dei gode ordningane vi alle kjenner, samstundes som vi møter utfordringane IKT gjer oss i møte”* (<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressecenter/pressemeldinger/2006/IKT-ministeren-inviterer-til-debatt-legg.html?id=439073> 15.03.07).

### 5.1.3 Pensjonister og IKT i offentlige utredninger

*”Det er viktig å bidra til at også så mange eldre som mulig tar i bruk de mulighetene som informasjons- og kommunikasjonsteknologi gir, da spesielt Internett. Dette vil ikke bare gi bedre livskvalitet og kompetanseheving for de eldre, men også fordi de eldre er en stor og kjøpesterk gruppe som har behov, økonomi og fritid som tilbyderne burde se verdien av å møte. De eldre utgjør en viktig ressurs som etterspørre av ulike tjenester og tilbud, og kan utgjøre et krevende marked”*

(Hentet fra rapporten ”Eldres tilgang til og bruk av IKT”

[http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk\\_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761) 15.03.07)

”Eldres tilgang til og bruk av IKT” fra 2002 (ibid) er en av få offentlige utredninger som er dedikerte til å omhandle eldres bruk av IKT. I den grad eldre blir nevnt i utredninger, er som regel hovedfokuset på den andelen eldre som fremdeles er yrkesaktive, og hvordan man kan forlenge disses innsats i arbeidslivet blant annet gjennom økt IKT-kompetanse. Dette er blant annet tilfelle i ”St. meld. nr.6 (2006-2007) - Om seniorpolitikk”

(<http://www.regjeringen.no/Rpub/STM/20062007/006/PDFS/STM200620070006000DDDPDFS.pdf> 15.03.07), og gjelder også til en viss grad nevnte eNorge-plan og i IKT-meldinga, som har svært lite fokus på eldre generelt. Selv om forlenget tid i arbeidslivet selvsagt er et viktig satsingsområde, mener vi det mangler et dedikert fokus i offentlige utredninger på de som allerede har gått av med pensjon, og konkrete tiltak for å inkludere denne delen av eldrebefolkningen<sup>8</sup>. I denne rapporten nevnes det flere tiltak, som ulike kurstilbud, stimulere til videreføring av SeniorSurf-dagen, IKT-veiledning på bibliotekene, lokalt samarbeid om Internett-kaféer, egen ”senior-portal” på Internett, tilby voksenpedagogisk opplæringsmaterieell og oppfordre leverandører om å lage egne ”seniorpakker” med PC og support. Rapporten er nå nærmere fem år gammel, og få av disse tiltakene har blitt gjennomført. Selv om man for eksempel kan få veiledning fra bibliotekene, oppgav få av de ti filialene vi besøkte i Oslo, at de hadde kapasitet til å veilede pensjonister. De måtte stort sett klare seg selv. De bibliotekene som tilbød kurs oppgav dessuten at disse ble raskt fylt opp, og at man kunne risikere å stå lenge i listekø for å få noen timer med basisopplæring.

## 5.2 Utestengt fra hva?

*”...både ungdommer, voksne og gamle ligger nå og sover med mobiltelefonen ved siden av seg. Teknologien kan gjøre oss til einstøinger, men de fleste blir mer sosiale. Kanskje spesielt for mange eldre, som i mange år har hatt tv-en som eneste sosiale faktor. Nå har mange begynt å sjekke barnebarnas blogger og drive slektsgransking på Internett”*

Medieforsker Tanja Storsul, intervju i Forbruker-rapporten

([http://forbrukerportalen.no/Artikler/2007/var\\_nye\\_mediehverdag\\_en\\_bloff](http://forbrukerportalen.no/Artikler/2007/var_nye_mediehverdag_en_bloff) 25.03.07)

Ved å ta i bruk Internett kan nye behov oppstå, og gamle bruksmønstre kan forandres. For at man i det hele tatt skal ta Internett i bruk, er man imidlertid avhengig av gitte ressurser, foruten motivasjon. Det hevdes også at når man blir en Internett-bruker, må man få dette til å identifisere og være et symbol på hvem man er (Jæger 2005b:114-119), noe som for pensjonister kan være lett i forhold til barnebarn, men ikke så lett i forhold til de man

---

<sup>8</sup> For en generell gjennomgang av ulike dokumenter om det offentliges holdninger til digitale skiller, anbefales Gerd Bergets ”I’m plugged in, therefore I am?” (Bergset 2005).



kjenner som er ikke-brukere. For frivillige ikke-brukere hevdes det at de samme årsakene kan brukes for å ta avstand fra teknologien, da det for disse ikke symboliserer et tap eller utestengelse å ikke bruke Internett. Selwyn hevder at behovene man har vil kunne variere og påvirke hvorvidt man bruker nettet mye, lite eller ikke i det hele tatt, og også hvorvidt man oppnår meningsfull bruk av mediet (Selwyn 2002:9). Våre informanter gjenspeiler i stor grad dette synet, og flere av dem vi har snakket med oppgir at de er ikke-brukere grunnet mangel på behov. En av informantene våre, en pensjonist på 68 år som bruker Internett daglig, sier han kjenner mange pensjonister som ikke bruker Internett og at ”*hovedargumentet er ofte at dette er vanskelig, de er redde for å gjøre noe galt og ellers så mener de å klare seg bra likevel*”. Den samme informanten oppgir at han bruker nettet mye til forskjellige ting, men kun i liten grad til kontakt med det offentlige, grunnet mangel på behov. Dette gjenspeiles også av resultatene fra vår spørreundersøkelse, hvor kun 10% oppgir å ha kontakt med offentlige myndigheter ”ofte”, og selv om rundt 80% av våre respondenter oppgir å ha hatt slik kontakt, har denne tjenesten blant de minst frekvente brukerne. E-post, nettbank og nettaviser er derimot de tjenestene flest oppgir at de bruker ”daglig” eller ”ofte (se Figur 16). Men hva med de pensjonistene som ikke er på nett? Går denne gruppen glipp av noe ved å være ekskludert fra Internett-bruk? For å få svar på dette har vi blant annet intervjuet personer som jobber i skjæringsfeltet eldre og IKT, i tillegg til å snakke med pensjonister som både er brukere og ikke-brukere av Internett.

### 5.2.1 Utestengt fra samfunnsdeltakelse?

Våre funn viser at det er flere ulemper knyttet til det å være ekskludert fra Internett. Dette gjelder blant annet fordeler knyttet til ulike måter å kommunisere med omverdenen på, tilgang til nyttig informasjon og tjenester, samt økonomiske innsparinger gjennom billigere varer og lavere gebyrer. Flere av informantene våre som ikke er på nett, oppgir imidlertid at det primært er i forhold til massemedia de føler de går glipp av noe.

Brukerne vi har spurt mener derimot at man går glipp av noe ved ikke å være på nett. En av våre informanter, en 68 år gammel mann fra Kolbotn, er nypensjonert og bruker nettet hyppig. Han mener det knytter seg mange fordeler ved å bruke Internett. ”*Hverdagen [min] blir absolutt enklere, for eksempel ved at regninger betales automatisk på riktige datoer, og bestillinger av tjenester og varer kan utføres i fred og ro*”. Han tror pensjonister som ikke bruker Internett går glipp av verdifulle tjenester og informasjon, og sier ”*Ja det er jeg sikker*

*på. Eksempler kan være betaling av regninger, bestilling av billetter, opplysning om rutetider for buss, trikk og tog, lesing av aviser fra hele landet og se bilder på webkamera fra hjemstedet eller dit skal du reise i inn- og utland”.*

Vi har også tatt kontakt med flere som jobber i skjæringsfeltet pensjonister og IKT om hva de mener pensjonister som ikke er på nett går glipp av. Dag Bredal, daglig leder for Seniorsaken, trekker frem at *”poenget er at når samfunnet går over til en ny og mer effektiv teknologi for kommunikasjon og interaksjon, vil de som faller utenfor få en ulempe”*. Toril Laberg fra Deltasenteret hevder på sin side at pensjonistene *”går glipp av informasjon som de ellers ikke vil søke, fordi andre metoder er for krevende*. Rudolph Brynn tilknyttet Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsemne (DOK) legger til: *”pensjonister, som andre grupper i samfunnet vil gå glipp av viktig informasjon, å kunne utføre og motta oppgaver og tjenester dersom man ikke kan benytte Internett. Stadig mer informasjon blir digitalisert i dagens samfunn, noe bl.a. SSB viser [...]. Beskjeder, rapporter og annen informasjon må innhentes og utføres på Internett, i hjemmet, i bedriftene og i det offentlige rom. Dessuten nedbemannes mange manuelle tjenester og erstattes med elektroniske. Uten tilgang på dette går eldre glipp av tjenestene”*. Ut ifra disse påstandene er dermed ikke Internett bare en supplerende men også ofte en alternativ arena for samfunnsdeltakelse. Vi vil nå komme med noen eksempler på hvordan ikke-offentlige tjenester kan diskriminere, noe vi kaller samfunnsdeltakelse, før vi redegjør for det tilsvarende når det gjelder offentlige tjenester.

### **Økonomiske fordeler**

Kvalitative funn i vår undersøkelse viser at man blir utestengt fra en rekke økonomiske fordeler ved å ikke bruke Internett. Dette gjelder blant annet for samfunnsviktige tjenester som transport og banktjenester. Nettbank er i motsetning til vanlig bank døgnåpen, og gjør det mulig å betale regninger og ha tilgang til oppdatert transaksjonsoversikt til enhver tid. Den er dessuten rimeligere å benytte seg av enn tradisjonelle skranketjenester som ofte har høye gebyrer. Har man få regninger å betale, utgjør det økonomiske isolert sett kun et minimalt tap, men det finnes også gebyrer skiller seg ut. Etableringsgebyr ved lån søkt gjennom postbanken.no er kun på 500 kroner, mens etableringsgebyr andre utsalgssteder er på 1000 kroner (<http://postbanken.no> 02.04.07). En av våre informanter, en 69 år gammel kvinne fra Larvik, oppgir at hun mestrer teknologien, men at hun kun bruker den en gang i

uken eller mindre, og da mest til nettbank for seg selv og sin mor. Hun syntes nettbank gjør det enklere å holde oversikt, og at det tar mindre tid enn å gå i banken. Det andre hun bruker Internett til er primært nettaviser og e-post.

Gjennom e-handel kan man også oppnå økonomiske fordeler. Mange produkter selges med "nettrabatt" eller "nettpreis" som gjør produktene rimeligere enn i butikk, og dette gjelder alt fra datautstyr til bøker. Særlig på reisefronten kan man spare penger ved å bruke Internett. Flyreiser bestilt på Internett har ofte lavere gebyr enn bestilt gjennom andre kanaler i tillegg til nettrabatt, og det samme gjelder for eksempel togreiser. NSB Minipris kan kun kjøpes på Internett eller gjennom billettautomater med dataskjerm. En tur Oslo – Stavanger koster 299 kroner kjøpt på denne måten, mens tilsvarende kjøpt i billettutsalgsalgs koster med honnørrabatt 423 kroner. Man må dermed inneha teknologisk kapital for å få billetten til lavest pris.

En annen av våre informanter er en pensjonert lærer fra Larvik på 70 år, oppgir at han "bruker Internett til alt". Hans kone bekreftet dette og sa at "han tilbringer nesten all ledig tid ved datamaskinen". Når han blir bedt om å konkretisere, trekker han frem e-handel som særlig mye brukt men også alle praktiske gjøremål en kan få utført over Internett, samt hobby og underholdning. Han oppgir blant annet at alle julegaver handles på nett, rett og slett fordi han synes det er så enkelt og morsomt.

Begge de nevnte informantene ovenfor er tidligere lærere. En av våre ikke-brukere, en 75 år gammel kvinne fra Tromsø, har også vært lærer. Hun mener derimot at hun ikke har behov for Internett, selv om hun er godt klar over fordelene. Hun bor alene og trekker derfor frem de sosiale aspektene ved å ved å gå i butikken og i banken. Hun sier at så lenge hun er god til bens, er det godt å komme seg ut en tur *"om enn bare for å få et hei eller et smil fra de i butikken"*. Nettbank har hun ikke behov for, selv når hun ikke har mulighet til å gå i banken. *"Jeg har bruk TeleBank i mange år og det fungerer utmerket! Det eneste jeg trenger er jo en telefon, og det har man jo alltid. Dette med nettbank virker mye mer tungvint"*. E-post eller chat ser hun heller ingen fordeler med, *"det er jo mye hyggeligere å ringe noen, få høre stemmene deres og få prata litt, det er jo ikke så ofte man får gjort det når man bor alene"*. Selv om hun reiser mye, er hun ikke interessert i e-handel, slektninger ordner billetter når hun selv ikke har mulighet. Hun utelukker imidlertid ikke at hun kunne sette seg inn i dette med datamaskin etter hvert. Hun har en venninne som *"stadig prater om disse datamaskingreiene"*, og selv om hun ikke synes det virker interessant nå, utelukker hun ikke

at hun kanskje vil ta det i bruk ved en senere anledning såfremt hun skulle få behov for det. På nåværende tidspunkt synes hun imidlertid at hun ikke går glipp av noe ved å være ikke-bruker.

### *Kultur og massemedia*

I IKT-meldinga legger Regjeringen opp til en digital allmenning som et tiltak for å gjøre kultur mer tilgjengelig:

*”Fornyings- og administrasjonsdepartementet vil saman med aktuelle departement som til dømes Kultur- og kyrkjedepartementet og Kunnskapsdepartementet greie ut om det er mogleg å kjøpe fri forskjellig opphavsrettsleg verna materiale, slik at ein på sikt kan gjere ein digital allmenning tilgjengeleg for befolkningen. Kunnskapsdepartementet vil i samarbeid med Kultur- og kyrkjedepartementet leggje til rette for pedagogisk tilrettelegging av nasjonalarven”*

(St.meld. 17 (2006-2007):49)

Dette målet har også blitt trukket frem i blant annet eNorge-meldingen og ulike Høykom-meldinger om viktigheten av utbygging av bredbånd til alle husstander. Med en slik digital allmenning vil de som bruker Internett ha mye enklere tilgang til kulturarven. Man kan også tenke seg at det vil henvises til dette materialet i ulike kanaler, slik at de som ikke har slik tilgang, føler de går glipp av noe.

Flere av våre informanter oppgir at det nettopp er massemedias stadige referering til Internett som gjør at de føler seg ekskluderte fra samfunnsdeltakelse ved å være ikke-brukere. I forbindelse med nesten hvert eneste aktualitets- eller faktaprogram på NRK, både radio og fjernsyn, er det stadig henvisninger til nettjenester for å få ytterligere informasjon. En av våre informanter, en 67 år gammel kvinne fra Sunnmøre, hører mye på radio og sier hun ”*gjærne skulle gått inn og sett hva som er der*”. Hun liker å lage mat, og lokalradioen har et eget matprogram hvor det ofte henvises til Internett for mer informasjon om oppskrifter og fremgangsmåter. Også når hun ser på fjernsyn henvises det ofte til Internett for mer informasjon, og hun oppgir at selv om ektefellen kan dette med Internett, føler hun seg litt dum hvis hun må be han om hjelp, så da lar hun heller være. ”*Han er så utålmodig når han skal vise noe, han skal liksom forklare hvordan han gjør ting, og sier at nå må jeg snart forstå det her. Jeg vil jo bare at han skal vise meg det ene jeg ville se på, ikke alt dette andre.*” *”Se nå da, se nå da!”* sier han. Men det skjer så raskt så jeg klarer ikke følge med,

*det blir bare styr". Hun legger til med en humoristisk tone "Jeg vil heller være ute i sola og klippe gress, enn å sitte inne og bruke masse tid på de greiene der".*

Også henvisninger til Internett i magasiner nevnes av våre informanter som frustrerende. En av våre informanter, en 86 år gammel mann fra Oslo, løser mye kryssord og rebuser, og opplever det som et problem at disse ofte krever innlogging på nettsider eller innsending av svar per tekstmelding. Det er i følge ham likevel *"mer en irritasjon, enn et behov"* å ikke være på nett grunnet dette.

En av de vi har vært i kontakt med, er en periferbruker som primært bruker Internett til å tilegne seg kultur. Vedkommende er en 81 år gammel pensjonert lege fra Oslo, som oppgir nettavis og muligheten for å finne fram til musikk som hovedårsakene til at han bruker Internett. Når det kom til nettaviser likte han ofte å oppsøke franske, for å vedlikeholde språkkunnskapene sine. Når det kom til musikk likte han å finne fram til sanger han hørte på i ungdomsåra. De han ikke fant for gratis nedlasting, kjøpte han på CD via nettbutikk. Han oppgav imidlertid at han var ganske usikker på bruken, og at han av og til var avhengig av hjelp for å få dette til. Nettbank turte han derfor ikke bruke. Det han hadde lært om Internett, hadde han lært gjennom ulike kurs i regi av Seniornett og gjennom Seniorsurfdagen. Datamaskinen han hadde hjemme var alt 4-5 år gammel, så selv om han hadde bredbånd mente han at det gikk sakte å bruke Internett hjemme. Han hadde også stadige problemer med å få dette til å fungere, og var avhengig av at sønnen innimellom måtte komme og hjelpe til. Når han ikke kunne hjelpe, måtte han bare la være å bruke Internett. Dette er et funn som gir støtte til Selwyns funn om viktigheten av å ha mulighet til støtte.

### *Ikke-brukere som mener samfunnsdeltakelsen ikke rammes*

En av de ikke-brukerne vi har snakket med er tidligere reklameforfatter på 86 år som sier han generelt interesserer seg for mindre og mindre etter hvert som tiden går. Grunnet dette ser han ingen grunn til å ta i bruk Internett. Fra både å ha skrevet bøker, vært opptatt av musikk og skrevet leserinnlegg i flere lokalaviser, har han nå begrenset med hobbyer ved siden av de daglige gjøremålene. Han er skeptisk til at det skal være så veldig mye nyttig på Internett. E-handel høres ikke forlokkende ut, han har jo postordre. Turene til banken og posten ser han dessuten på som noe positivt, og en avveksling fra å være inne hele dagen.

Det samme er turene til biblioteket der han sjelden låner bøker, men går for å lese tidsskrifter og holde seg oppdatert. Han leser flere forskjellige aviser daglig, men begynner å få dårlig syn og må bruke lupe på den minste skriften. Han var ikke klar over at skriften kunne forstørres på nettet, men er likevel skeptisk til nettaviser og tror han ikke ville like det. Dette kommer av at han har fått med seg at nettaviser har andre redaksjoner og er mer tabloid enn papiravisene. Han påpeker også at selv om han har hørt at strømvlesning kan leveres på nett, er dette enkelt å gjøre via post siden porto alt er betalt.

En annen av våre informanter er en 85 år gammel kvinne fra Sunnmøre som tidligere har drevet med gårdsbruk, som begynner å bli dårlig til beins. På tross av at mobiliteten hennes begynner å bli begrenset, mener hun at hennes samfunnsdeltakelse ikke rammes. Hun leser aviser, hører mye på radio og ser mye på fjernsyn, og mener at *”dette med Internett har jeg ikke greie på, og jeg vet ikke om jeg ville greid å lære det om jeg hadde prøvd, det ville tatt så mye tid”*. Telefon bruker hun mye, både til å diskutere sport og politikk med venner, og i kontakt med lege og sykehus. Hun føler allerede at hun har problemer med å få tiden til å strekke til, og mener Internett ville gitt henne enda dårligere tid.

Disse informantenes behov for om å heller fokusere på alt de driver med, og ikke ønske å sette seg inn i nye ting de tror de ikke vil ha bruk for, kan sees i sammenheng med det Nøhr sier om tilbaketrekningsteorien, som går ut på at når man blir eldre ønsker man å ta det mer med ro og fokusere på seg selv fremfor samfunnet rundt seg (Nøhr 2006:29).

Vi har imidlertid også vært i kontakt med en 86 år gammel ikke-bruker, også fra Sunnmøre, som har forsøkt å bruke Internett gjennom Seniorsurf-dagen og et datakurs for eldre. Han er aktiv i det lokale historielaget og svært opptatt av slektsforskning, men syntes at dette med Internett tok for mye av tiden hans. Han har mer enn nok med å rekke alt det han skal gjøre ved hjelp av datamaskinen. Den bruker han imidlertid flittig, både til å skrive artikler og bøker, foruten brev til familie og venner. Har han behov for å se noe på Internett, ber han heller noen om hjelp til å finne det for ham.

## 5.2.2 Offentlige tjenester og behovet for disse: Medborger eller b-borger?

Flere av våre informanter mener de ikke føler at de går glipp av noe ved å ikke være på nett i forhold til samfunnsdeltakelse. Vi vil nå se om dette også dette er tilfelle i forhold til det å være pensjonist som en medborger i samspill med myndighetene.

En som hevder at dette rammes, er blant annet av Tore Langemyr Larsen i Seniornett. Han sier at *"pensjonister som ikke bruker nett blir lettere utestengt, blant annet fordi de ikke så lett kan nås av offentlige tjenester. En konsekvens av dette er at de ikke får lik tilgang på demokratisk informasjon, noe som kan kunne ut i et demokratiproblem"*. Rudolph Brynn tilknyttet DOK er også av denne oppfatning, og hevder at *"en av regjeringens målsettinger i eNorge handlingsplanene er at alle relevante offentlige tjenester rettet mot innbyggerne skal bli tilgjengelige på nett slik at alle som ønsker kan kommunisere med det offentlige via Internett. Manglende tilgang vil i motsatt fall være et problem, for eksempel innen e-Demokrati"*.

Det er særlig to åpenbare typer av forskjellsbehandling av ekskluderte brukerne som ville være alvorlige funn. Det første er hvis det oppstår en materiell fordelaktighet som følge av offentlige satsinger på nett, som gjennom en direkte økonomiske eller tidsbesparende gevinst for de som velger å benytte disse tjenestene. Vi har ikke funnet klare eksempler på dette slik det er per i dag, men i eNorge-planen og i IKT-meldinga står det at det vurderes tiltak som *"utsatte frister for innleveringer/innrapportering og raskere svar/reduisert saksbehandlingstid dersom leveringen skjer elektronisk"*, for å oppmuntre til bruk av digitale tjenester (eNorge 2009 – det digitale spranget 2005:10). Selv om det per i dag ikke finnes offentlige tjenester som kun kan utføres via Internett, har de som finnes fordeler gjennom blant annet tilgjengelighet hele døgnet, som det skal mye til å konkurrere med gjennom andre kanaler. Sparte tid og ressurser for å oppsøke kommunalt kontor innen åpningstid for å hente søknadsskjema som også er tilgjengelig på nett, er også en stor fordel.

Figur 32 Europeisk helsetrygkort

### Flere bestillingsmåter for Europeisk helsetrygkort

Du kan også bestille helsetrygkortet på

**NAV Servicetelefon 810 33 810**

Etter innledningen:

- Tast 3
- Tast 5

**SMS 26626**

- Skriv **kort** (mellomrom) **fødselsnummer** (11 siffer)
- Send meldingen til **26626**

En annen type diskriminering er om tilgangen til de offentlige tjenestene er dårligere gjennom andre kanaler enn Internett. Selv om det alltid vil finnes behov for alternative kanaler som telefon



og skranketjenester, blir det samtidig ofte argumentet å satse på Internett for å spare penger. Hvis dette går på bekostning av kortere skranketider og reduserte telefontjenester, vil dette være et stort problem for dem som rammes. Desto større problem vil det være om disse alternative kanalene ikke fungerer. I et forsøk på å bruke NAV sin funksjon for å bestille europeisk helsetrygdekort på nett (<http://www.nav.no/page?id=364> 15.04.07), ble det alternativt oppgitt et telefonnummer og en veiledning for hvordan å bestille dette via telefon, se Figur over. Vi forsøkte å ringe denne telefontjenesten, og her ble det opplyst mye innledningstekst før man i det hele tatt fikk tastet noe. Når menyene først ble lest opp, hørtes det ikke ut som noen av disse passet i forhold til å bestille Helsetrygdkort. Når vi likevel tastet det nummeret som var oppgitt på Internett, kom vi videre til en undermeny om et annet tema, og hvor vi ikke kunne taste oss videre med undermenyen oppgitt på Internett. Instruksjonene førte med andre ord ikke frem. Oppgis tilsvarende informasjon i brosjyrer utgitt av NAV, vil de som ikke er på nett ha vanskeligheter med å få bestilt dette per telefon.

NAV har en kommunikasjonsstrategi der det fremheves at [nav.no](http://nav.no) skal være den foretrukne kanalen. Dette gjelder uavhengig om brukeren har tilgang til nett (Arbeids- og Velferdsetaten 2007: 6). I følge strategien skal utskrifter en kan ta ut på publikums-PC på NAV-kontorer erstatte de tradisjonelle brosjyrene. Litt betryggende er det å lese at brosjyrer fortsatt kan være valgte kommunikasjonskanal for grupper med synliggjorte behov, slik som alderspensjonister (ibid). Det gjenstår likevel å se om det er dette som blir utfallet av strategien.

### *Er det behov for nettbasert informasjon og tjenester fra det offentlige?*

Flere av våre informanter, både brukere og ikke-brukere, oppgir at årsaken til at de ikke har benyttet seg av offentlige nettjenester er mangel på behov eller at andre kanaler fungerer tilfredsstillende. Noe av dette skyldes at den enkeltes behov for slike tjenester i stor grad er varierende, og i mange tilfeller trenger ikke informasjon om det offentlige komme fra det offentlige selv, men kan komme gjennom andre kanaler. Dette kommer fram hos en av våre informanter som ikke bruker nett, en 86 år gamle mann fra Oslo. Han hevder han ikke har behov for å ta i bruk Internett for å finne rettighetsinformasjon, lover eller få rettshjelp som pensjonist. For det første abonnerer han på et magasin for pensjonister, hvor det står mange artikler om pensjonisters rettigheter. For det andre er han medlem av Seniorsaken, og derfra får han også et tidsskrift med mye rettighetsinformasjon. Han føler seg derfor opplyst om de



rettigheter han har som pensjonist. Økonomisk spørsmål føler han heller ikke han har behov for å bruke Internett for å få svar på, da han har en sønn som er bankmann og kan svare på det meste innen feltet. Han har også andre barn og barnebarn som vet mye. *”Jeg har et stort nettverk, og føler meg trygg på min mulighet til å benytte meg av mine rettigheter”*. Denne informantens sosiale kapital i form av foreningsmedlemskap og sosiale nettverk samt kulturelle kapital i form av tidsskriftslesning gir i dette tilfelle en tilstrekkelig god selvopplevd tilgang til kunnskap om både rettigheter og andre typer informasjon.

En annen av våre informanter, en 68 år gammel mann fra Kolbotn, er derimot en frekvent bruker av Internett. Han benytter imidlertid sjelden offentlige tjenester. Kommunens nettsted har han besøkt mest av ren nysgjerrighet, og lovinformasjon har han ikke hatt behov for å søke etter. Han leverer imidlertid selvangivelsen på nett og har også sendt inn byggesøknad på denne måten. Han sier at *”den nettbaserte ordningen virket tilfredsstillende”*. Selv om han antar at Internett gjør det enklere å ha kontakt med det offentlige har han hatt lite behov for å benytte seg av dette, og legger til at *”ulempene er ofte at de offentlige tjenestene [på nett] er for standardiserte og at du derfor ikke får svar på det du er ute etter”*.

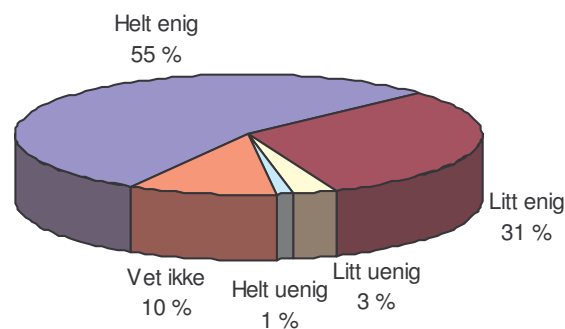
Flere av våre informanter er enig i dette, blant annet en kvinne på 69 år, også fra Oslo, som er selvlært og mener hun har god Internett-kompetanse. Hun er flittig bruker av offentlige nettsteder, og hevder hun er i kontakt med det offentlige daglig via Internett. Foruten å bruke Internett til å søke etter rettighetsinformasjon, har hun både sendt inn søknadsskjema via nett, benyttet seg av *”Fritt sykehusvalg”*, reklamereservasjon, flyttemelding og levering av selvangivelse på nett. Av ikke-offentlige tjenester benytter hun seg av både nettbank og underholdning daglig. Hun er helt enig i påstanden om at Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige, men mener at *”Stort sett er offentlige tjenester på Internett dårlig tilpasset eldre personer. Dette fører til ”samfunnsmessig funksjonshemning” og at mange eldre faller utenfor. Dette fører til større behov for hjelp fra andre. Når man får opp nettsiden er det ikke klart hvilken informasjon eller handling som er vesentlig og skal eller må oppfattes. For mye ”stash”! Reklame som futter rundt er en uting”*.

Tilsvarende svarer en annen av våre respondenter, en Oslo-mann på 73 år, at han har kontakt med offentlige myndigheter via Internett av og til. Han er også helt enig i at Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige, men mener også at det *”Kunne kanskje vært enklere å benytte seg offentlige tjenester på nett. Språket som er benyttet i disse tjenestene er ofte vanskelig å forstå. Det vesentlige ”rubrikken” burde være med iøynefallende!”*

Disse funnene indikerer at de offentlige nettjenestene per i dag ikke oppfattes av våre informanter som er på nett som gode nok, og at de bør tilpasses både når det gjelder innhold og utforming. Er ikke denne god nok, kan dette gjøre at man har behov for å oppsøke alternative kanaler, fordi Internett ikke gir spesialisert nok informasjon, og at den som finnes ofte har for vanskelig språk. For brukere med lav kompetanse kan dette også føre til at offentlig informasjon på nett føles for vanskelig tilgjengelig, og at de tross kompetanse må bruke alternative kanaler.

På tross av de svakhetene våre informanter trekker frem, oppfattes det likevel av våre respondenter i vår kvantitative spørreundersøkelsen at Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige. Hele 86% av våre respondenter er ”Helt enig” eller ”Litt enig” i denne påstanden. Dette kan indikere at blant våre respondenter oppfattes Internett som en reell kanal til informasjon fra det offentlige, og en kanal det er enkelt å bruke til dette formålet. Samtidig er det også funn som indikerer at noen av respondentene våre synes det er vanskelig å få tak i relevant informasjon. 16,5% svarer ”Dette skjer ofte” på spørsmålet ”Jeg har lett etter informasjon på offentlig nettsted og ikke funnet det jeg lette etter” (se Tabell 36, Vedlegg 2).

*Figur 33 Påstand: Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige*



Alt dette indikerer at blant våre respondenter og informanter er ikke behovet for offentlige tjenester per i dag så stort. Dette kan for eksempel henge sammen med hva slags tjenester som er tilgjengelige på nett, og selvsagt også med den enkeltes behov. I følge våre informanter kan det dermed se ut til at når behovet først oppstår, oppfattes mye av informasjonen som finnes på nett, som for generell.

Norge.no er en portal som er ment å gi oversikt over offentlige nettsteder. Per e-post fikk vi svar på hva de mener det brukerne ikke finner av offentlig informasjon og tjenester på nett er:

*Norge.no* har i tillegg til nettportalene [norge.no](http://norge.no) og [minside.no](http://minside.no) også en publikumstjeneste som svarer på spørsmål om offentlig forvaltning på telefon, e-post, nettprat og sms. Erfaringene fra publikumstjenesten er at det er mange av brukere som kontakter oss på telefon eller e-post fordi de ikke finner det de leter etter på Internett. Det er altså mange av våre brukere som er på Internett men som velger å kontakte oss enten fordi de ikke finner det som de leter etter, eller fordi de trenger hjelp til å søke på Internett. Når vi snakker med brukere er ofte grunnen til at de ikke finner det de leter etter at etaten har byttet navn (som for eksempel biltilsynet) eller at etater har flyttet til ny adresse.

### ***Ulike typer av offentlige nettjenester***

Vi vil nå se nærmere på hva slags offentlige nettjenester som per i dag finnes. Offentlige selvbetjeningstjenester er veldig forskjellige av natur, og derfor vil også de som tilbys elektronisk ha ulik innvirkning på mulighetene til den enkelte medborger.

#### **Forenklet oppgaveløsning**

Det å levere selvangivelse er en medborgerplikt som alle må utføre. For inntektsåret 2005 leverte 38,17% denne på papir, 6,86% på telefon, 10,36% per sms og hele 44,61% via Internett. Fordeler ved å levere på nett er i følge Skatteetaten blant annet at man får foreløpig beregning på skatten, og har mulighet til å bestille sms-varsel om når skatteoppgjøret kommer (<http://www.skatteetaten.no/Templates/Artikkel.aspx?id=9395&epslanguage=NO> 02.04.07). De av våre informanter som ikke bruker Internett opplever imidlertid ikke som et tap at de ikke får levert selvangivelsen via nett. En av informantene våre, en 86 år gammel mann fra Oslo, leverer selvangivelsen over telefonen, og oppgir at det uansett ikke hadde vært noe problem å levere den via post om det var eneste alternativ.

I lys av dette kan det tyde på et skille mellom den kontakten medborgeren har med det offentlige som er pålagt, slik som selvangivelsen. Det å utføre denne transaksjonen via Internett vil ikke være så effektivt eller gi en fordel i forhold til de andre kanalene. Når det kommer til velferdstjenester der en selv må oppsøke det offentlige kontoret eller selv skaffe seg søknadsskjema, gir de offentlige tjenestene på nett en helt annen fordel. Tidsbesparelsen her er betydelig i forhold til det å personlig oppsøke et servicekontor. En annen fordel med Internett er i følge en 68 år gammel mann fra Kolbotn at ”du kan sitte i fred og ro uten å bli forstyrret av noen”.

Vi har også spurt personer som jobber med temaet pensjonister og IKT om de mener det finnes eksempler på at det offentlige tilbudet til de som ikke bruker Internett har blitt dårligere enn tidligere. Bredal i Seniorsaken svarer at *"her er det uklart hva det offentlige tilbudet består i. Hvis du mener informasjon, varer og tjenester, er svaret ja. Hvis du mener statlig eller kommunal informasjon er svaret også ja. Svært mye informasjon fås lettere tilgjengelig på nettet. Det vet alle som har sittet i telefonkø til et offentlig kontor, der den ene medarbeider etter den andre viser seg å være syke, på reise, i møte eller på kurs"*. Larsen i Seniornett hevder at det offentlige tilbudet ikke foreløpig har blitt mye dårligere, men at når alle tjenestene som skal være på MinSide blir lansert kan det bli dramatiske forskjeller, for eksempel med lange køer ved skranke og utdatert info for de som ikke bruker nett. Spesielt viser han til tjenesten NAV pensjon, som skal lanseres i løpet av vårparten 2007, som en slik fordelaktig tjeneste. Denne skal gi en oversikt over ens pensjon med kalkulator for ulike alternativer. Denne vil da kun finnes på nettet påstår han, om en ikke vil *"vente lenge på et kontor"*.

Laberg fra Deltasenteret sier hun ikke kan komme på tjenester som forskjellsbehandler nettbrukere fra ikke-brukere, og at det ikke nødvendigvis er slik at de som bruker nett har fordeler i forhold til ikke-brukere så lenge det finnes andre metoder som brukerne er fortrolig med. Hun påstår det er problematisk for det offentlige at ikke alle er på nett, men at dette vil ikke være mulig. *"Det vil alltid være behov for alternative løsninger, for enkelte personer. Det må være mulig å ringe, sende brev og oppsøke fortsatt"*.

Brynn svarer ut ifra DOKs fokus på de med nedsatte funksjonsevner, og hevder at *"mye informasjon er lettere tilgjengelig på Internett i den forstand at man i større ro kan lete seg frem på sidene dersom informasjonshjemmesiden er godt tilgjengelig. Mange føler seg mer vel med dette enn i en informasjonstelefon der man i økende grad baserer seg tastevalg, og automatisk opplest informasjon som kan virke forvirrende"*. Videre påstår han at *"ettersom bruken av digital informasjon øker i forhold til andre typer informasjonsformidling, som aviser, oppslag etc. vil den som benytter Internett klart ha en fordel i form av raskere tilgang på essensiell informasjon etc. Bl.a. blinde og svaksynte bekymrer seg over at reiseinformasjon, billettbestilling etc. blir mer og mer basert på IKT mens man må betale ekstra for manuell assistanse. Dette virker klart diskriminerende for funksjonshemmede men vil naturligvis være like problematisk for eldre som har de samme problemer"*. DOK har i følge ham ikke samlet data på hvorvidt det har blitt vanskeligere å få tilgang til offentlige

tjenester og informasjon for de som ennå ikke har tatt i bruk Internett. Brynn hevder imidlertid at det blant annet i rapporten "*Deltagelse for alle?*"<sup>9</sup>, gis funn på at selvbetjeningssamfunnet i økende grad virker isolerende på de som ikke mestrer informasjonsteknologi fullt ut. Rapporten understreker i følge ham nødvendigheten av å ha manuell assistanse som et alternativ til de ulike former for selvbetjeningstjenester, men fremhever også at det også mangler informasjon på en del områder. Det er med andre ord ikke kun ikke-brukerne som står ovenfor utfordringer, slik han ser det. Utfordringer vil også ramme de pensjonistene som trenger å tilpasse brukerutstyr for å kunne nytte seg av innholdet på Internett.

### **Politisk deltakelse**

Få av våre informanter er særlig aktive når det kommer til politisk deltakelse på nett. En av våre informanter, en 70 år gammel mann fra Larvik som kan karakteriseres som kjernebruker oppgir at på det lokalpolitiske nivået er det lokalavisa som er den viktigste kilden for informasjon om vedtak og politiske diskusjoner. Det kan være interessant å merke seg at denne informanten bor i Larvik kommune, som har satset stort på elektronisk politisk kommunikasjon i forhold til mange andre norske kommuner. En av ikke-brukerne vi har snakket med, en Oslo-mann på 86 år, savner heller ikke mulighetene nettet kan gi for slik type kommunikasjon. Tidligere har han vært aktiv i flere foreninger og skrev leserinnlegg i lokalavisene, men har han nå sluttet med dette. Det å bruke Internett til dette vil dermed ikke være aktuelt.

Ser man på tilbudet som er tilgjengelig på nett, vil dette i stor grad variere fra kommune til kommune. Kun noen kommunale nettsted og lokalaviser har mulighet for nettdiskusjon og nettdebatt. For at det skal være attraktivt å delta bør dessuten antall debattanter nå en kritisk masse. Er det for få deltakere i en diskusjon, vil det være statisk og lite aktivitet til at det er interessant å delta, men med for mange vil det bli informasjonsoverbelastning og kaos (<http://www.ifi.uio.no/indiw/pres/internt/indiwcommunity2X.ppt> 14.04.07). Riksdekkende aviser har ofte funksjonalitet for nettdebatt, men man kan anta dette kan virke mindre

---

<sup>9</sup> Dette er en situasjonsbeskrivelse av levekår for funksjonshemmede 5 år etter NOU 2001:22 "Fra bruker til borger", ble utgitt av DOK sammen med Sosial- og helsedirektoratet

attraktivt siden innlegg ”drukner” i mengden, og mangler den lokalpolitiske forankringen man får gjennom å skrive leserinnlegg på trykk i lokalavis eller på tilhørende nettforum.

### Opplyst forståelse

Internett gir tilgang til store mengder informasjon som kan føre til opplyst forståelse. Dette gjelder for eksempel politiske temaer, politiske vedtak, informasjon om rettigheter og samfunnspolitiske temaer. En person som vurderer hvilket parti å stemme på ved valg, vil få mye tilleggsinformasjon på nett, i stedet for kun å forholde seg til valgbrosjyrer, avisinnlegg og fjernsynsdebatter. Internett gir blant annet muligheter til å oppsøke alternative informasjonskilder som blogger, se filmer som kun er publisert på web og få tilgang til ytterligere informasjon enn det man får gjennom andre kanaler. Ingen av våre informanter oppgir at de foreløpig har brukt nettet bestemt til slike formål, men flere oppgir at de blant annet leser nettaviser.

Figur 34 ”Chat med politikerne!”

### Effektiv deltakelse

Det er foreløpig få muligheter for effektiv deltakelse gjennom Internett, og det meste av denne finner man på lokalnivå. Tilbudet vil imidlertid variere mye fra kommune til kommune. En av de som har kommet langt er Trondheim. Her minskes distanses kraftig mellom politiker og medborger med en integrert chattefunksjon på kommunens nettsted. Slik blir man også sikker på at man når den man ønsker å nå, fremfor et mellomledd. Ingen av våre informanter oppgir å ha benyttet slike tjenester heller.



### *Blir pensjonister utestengt ved ikke å bruke Internett?*

Ut ifra våre informanternes oppfatninger, kan man tolke at det foreløpig går an å ha et fullverdig liv ute å bruke Internett. Det som ikke-brukerne føler de går glipp av er primært knyttet til massemedias stadige referering til Internett. Som en av våre informanter har uttrykt er dette et irritasjonsmoment, mer enn at det fører til et behov for å ta i bruk Internett.

Blant de av våre informanter som bruker Internett virker det tilsvarende som de mener hverdagen deres blir enklere, noe som stemmer godt overens med resultater fra vår

spørreundersøkelse, hvor hele 84,5% var "Helt enig" eller "Litt enig" i påstanden "Internett gjør hverdagen min enklere". Tilsvarende oppgir hele 91,8% blant våre respondenter at de er "Helt enig" eller "Litt enig" i påstanden "Internett gjør det enklere å følge med på det som skjer i samfunnet" (se punkt 7.1 og 7.2, Vedlegg 1).

*Figur 35 " Internett gjør hverdagen min enklere"*



Det er primært ulike typer kommunikasjon, e-handel og nettbank som trekkes frem som mye brukte tjenester blant våre informanter. De vi har spurt har kun i liten grad hatt behov for kontakt med offentlige myndigheter via Internett. Det er dessuten en utbredt oppfatning blant disse, at når man først har behov for offentlig informasjon, er denne ofte for generell. Dette kan føre til at man må oppsøke andre kanaler. De som har på nett har dermed ikke nødvendigvis store forskjeller i sin kontakt med det offentlige i forhold til ikke-brukere når det kommer til informasjon. Det man sparer mest tid på, er bruk av nettbaserte tjenester. Hvorvidt de som er på nett har en "fordel" i forhold til de som ikke er det, blir imidlertid som vi tidligere har nevnt verdier som det er vanskelig å måle opp mot hverandre. Dette er dessuten et bilde som kompliseres av hva slags ressurser man har, hvor stor motivasjon man har og ikke minst behov. Det man kan si ut ifra våre enkeltrespondenters oppfatninger, er at de som tar Internett i bruk gjør dette grunnet motivasjon og behov, og de som avstår mener de ikke har noe behov for det Internett har å tilby, eventuelt at de mener det er for tidkrevende. Mange av dem utelukker imidlertid ikke at de kunne tatt det i bruk, om de hadde hatt behov. Såfremt alternative kommunikasjonskanaler opprettholdes, og tjenestetilbudet ikke blir redusert i alternative kanaler, ser våre ikke-brukere dermed ut til å føle at de ikke går glipp av noe per i dag. Som vi har nevnt vil dette imidlertid kunne forandre seg i løpet av få år, når enda flere er på nett, og hvis det blir satt inn incentiver som



for eksempel kortere behandlingstider eller andre former for reell forskjellsbehandling for de som bruker Internett.

### 5.2.3 Tiltak og diskusjon av disse

Vi vil nå redegjøre for noe av arbeidet i Norge med å få pensjonister på nett, og hvordan forenklete brukergrensesnitt kan være en løsning for enkelte brukere. Vi vil så diskutere noen av myndighetenes foreslåtte tiltak i forhold til digitale skiller.

#### *Seniornett*

Seniornett er en ideell organisasjon som har som formål å arbeide for seniorers deltagelse i IKT-samfunnet. Seniornett ble stiftet som en av en gruppe seniorer i 1997, og er for seniorer som er 55 år eller eldre. Seniornett arbeider for å etablere lokale Seniornett-klubber over hele landet, og arrangerer kurs både på biblioteker og i samarbeid med blant annet frivillighetssentraler. I følge Seniornetts nettsted er det per i dag 18 lokalklubber og 35 er under etablering

([http://www.seniornett.no/seniornett/om\\_oss/seniornett\\_brosjyrer/seniornett\\_brosjyre\\_vinter\\_06](http://www.seniornett.no/seniornett/om_oss/seniornett_brosjyrer/seniornett_brosjyre_vinter_06) 14.04.07)

*” Seniornett Norge er en landsomfattende forening som ble startet i 1997. Fra 2000 har foreningen hvert år tatt initiativet til en landsdekkende SeniorSurf-dag. Målsettingen er å få seniorer til å lære seg å bruke Internett. Internett er blitt så viktig i dagens samfunn at det er noe alle etter hvert må kunne. Flere og flere statlige og kommunale instanser tar i bruk Internett i sin kontakt med publikum. Derfor er det viktig at alle kjenner den enkleste bruken av dette verktøyet.”*

(<http://www.online.no/underholdning/seniornett.html> 14.04.07)

Seiornetts nettsted har egne sider med læremateriell og veiledninger. Det tilbyr dessuten debattforum og lenkesamling til nyttige nettsider. Seniornett fikk i 2007 Rosing-prisen, og i tillegg ekstra bevilling fra regjeringen: ”Eitt viktig mål for den raudgrøne regjeringa er å bryte ned dei digitale skilnadane i dagens samfunn, og sørgje for at alle har tilgang til og kunnskap om å bruke IKT-tenester i kvardagen. Ved å gi ein million kroner til Seniornett ønskjer regjeringa å sikre arbeidet med å spreie kunnskap om IKT”



(Fornyings- og administrasjonsdepartementet Pressemelding Nr: 47/2006 Dato: 21.11.06)

## Tilpassing av brukergrensesnitt

Figur 36 Brukergrensesnitt "Victoria"

Selv om de pensjonistene som ønsker å ta i bruk datamaskin og Internett ofte oppgir at de ønsker å ta i bruk den samme teknologien som andre, finnes det flere prosjekter som har forsøkt å tilpasse teknologien, som det danske prosjektet "Victoria". Utviklerne beskriver dette som et "medborgernettsverk".

Brukergrensesnittet har blitt utviklet gjennom flere feltforsøk, for å gjøre det mest mulig



intuitiv, og flesteparten av deltakerne i prosjektet mottok omsorg og pleie. Årsaken til at de fokuserte på denne gruppen, var på grunnlag av analyser som har vist at økt livskvalitet minsker behovet for omsorg og pleie, i tillegg til at en slik terminal kan lette kontakten med det offentlige:

*"Med en terminal som alle kan anvende, er døren åben for at stat og kommuner kan få fuld udbytte af digitaliseringsinvesteringerne. Emner som forebyggelse, medborgerskab, frit valg og omsorg kan sættes i et nyt perspektiv. Stat, amt og kommuner får en forenklet og effektiv kommunikation med de ældre, som bl.a. tilbydes reelle valgmuligheder, medvirken ved borgerhøringer etc. Den nye, effektive kommunikation med omsorg og pleje giver samtidig store rationaliseringsmuligheder og forbedrer arbejdsvilkårene, uden at give køb på kvaliteten i kontakten"*

(<http://victoria.dk/about.asp> 20.01.2007)

Skal man tro prosjektets nettsted, fikk gruppen stort utbytte av Victoria. Det gav dem et vindu til verden som bidro til å bedre deres livskvalitet, og over halvparten av deltakerne investerte i datamaskin og bredbånd etter forsøkene. Ulike forskere er uenige i hvorvidt dette er veien å gå, ettersom mange studier tyder på at eldre foretrekker å benytte seg av samme teknologi som andre og ikke ønsker forenklede løsninger, men igjen må man se an brukergruppene. Det er absolutt ikke ulogisk at de som mottar helse og omsorg, som da er nærmere den fjerde alder enn den tredje, foretrekker en intuitiv og enkel løsning som er rask å ta i bruk, fremfor å måtte bruke tid på å bygge opp sin digitale kompetanse, både når det

kommer til å lære seg bruk av operativsystem, programmer og ikke minst Internett.

I Norge har blant annet Diakonhjemmet sykehus tatt i bruk en lignende løsning, hvor pasienter får tilgang på en skjerm ved sengen som de kan trykke på, og dermed både få tilgang til fjernsyn, telefon, Internett og e-post. Noen av pleierne mener skjermen virker passiviserende, ved at pasientene blir i sengen fremfor å oppsøke andre i fellesarealer. Andre trekker frem de positive aspektene, som ved at leger kan bruke terminalen for å informere pasienter om forestående inngrep eller behandling, ved å for eksempel hente opp røntgenbilde og vise hvordan man har tenkt å gå frem

([http://www.diakonsyk.no/modules/module\\_123/proxy.asp?C=422&I=1610&D=2](http://www.diakonsyk.no/modules/module_123/proxy.asp?C=422&I=1610&D=2)

22.03.07). Imidlertid er det i følge en ansatt på Diakonhjemmet som vi har snakket med, primært fjernsyn denne skjermen blir mest bruk til, noe som igjen bekrefter at det ikke er nok å ha tilgang til Internett for å ønske å ta det i bruk.

#### 5.2.4 Tiltak: tilgang

*"I 1999 etablerte man en Databuss i Danmark. Bussen inneholdt 10 pc-er. Den kjørte rundt og demonstrerte pc-bruk, tilbød kurs i ikt for eldre og var et rullende undervisningslokale. Databussen skapte stor oppmerksomhet omkring eldre og ikt, og viste at det ofte er i de mindre byene at interessen for ikt blant eldre er størst. Per i dag er bussen parkert, og benyttes til permanent utstilling av utstyr og demonstrasjon av muligheter. Framveksten av datastuer for eldre i Danmark har vært så stor at det ikke lenger er behov for en "mobil datastue"*

([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk\\_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761) 15.03.07)

Det tilbys ulike tiltak for å få alle, inkludert pensjonistene, på nett. I eNorge-planen oppgis et av målene under punktet "Enkeltmennesket i det digitale Norge" at *"I løpet av 2007 skal det være etablert ordninger som sikrer at alle som ikke selv har tilgang til Internett, har tilbud om å få utført tjenester på nett i sitt nærmiljø"* (eNorge 2009 – det digitale spranget 2005:7). Dette utdypes med at:

*”Selv om mange har tilgang til teknologi, er det fortsatt betydelige forskjeller i bruks- og kompetansenivå. Siden flere og flere samfunnsområder preges av og forutsetter bruk av IT, vil regjeringen sikre tilbud som gir alle grupper i befolkningen veiledning og opplæring i å nyttiggjøre seg IT. Økt satsing på digitale ferdigheter kan være et viktig virkemiddel for å hindre utstøting fra arbeidslivet”*

*”Bibliotekene har en viktig rolle i å tilby tilgang til og bruk av IT. De har som følge av utviklingen til en viss grad endret karakter; fra rene bokformidlere til formidlere av kunnskap og informasjon på flere områder. Ikke minst har bibliotekene fått en sentral rolle som tilbydere av PC og Internett for dem av oss som ikke har tilgang til dette hjemme”.*

(eNorge 2009 – det digitale spranget” 2005:6-7)

Bibliotekene har i følge eNorge-planen dermed en viktig rolle når det gjelder å sikre tilgang, veiledning og opplæring i å nyttiggjøre seg av IKT. Det er imidlertid ikke nevnt hvordan dette skal ivaretas og hvilke tiltak som eventuelt skal iverksettes for at bibliotekene ikke kun blir et sted med tilgang, men hvor ikke-brukere også skal få mulighet til opplæring, noe som i særlig grad vil være relevant for pensjonister som er en av de gruppene som er minst på nett. Dette ble som tidligere nevnt også trukket frem i rapporten ”Eldres tilgang til og bruk av IKT” ([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk\\_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761) 15.03.07), så dette har blitt trukket frem som tiltak flere ganger.

Et annet sted pensjonister kan få tilgang utenfor hjemme, kan på sikt være på ens lokale NAV-kontor. I løpet av 2007 skal det settes i gang et pilotprosjekt med ”Publikumsnett”, som ” består av nye terminaler, tastatur, skjermer, nettverksskrivere, Internetttilgang og NAV sine elektroniske tjenester” på mange av de nye NAV-kontorene ([http://www.shdir.no/sosialelvferdstjenester/nytt\\_for\\_pilotkontorene\\_i\\_nav\\_55158](http://www.shdir.no/sosialelvferdstjenester/nytt_for_pilotkontorene_i_nav_55158) 02.04.07).

Selwyn (2003) har studert pensjonisters bruk av Internett i Storbritannia, og påpeker utfordringer i forhold til både biblioteker og andre offentlige tilgangssteder. Hans funn tyder på at selv om det å øke tilgjengeligheten av Internett på for eksempel bibliotekene øker den faktiske mulighetene for eldre til å få tilgang til Internett, vil ikke dette oppmuntre de som ikke allerede bruker bibliotekene til å ta i bruk et slikt tilbud. *”The institutional and perceptual barriers that prevent some from using a library or adult education institute are unlikely to disappear merely because a ‘free’ ICT access site has been installed”* (Selwyn et

al 2003:578-579). Dermed, om den offentlige satsningen primært skulle rettes mot bibliotekene eller NAV-kontorene, er det ikke dermed sagt at de som mangler kompetanse og som kunne tenke seg å lære å bruke Internett, vil nås av et slikt tilbud. Hos de filialene vi har oppsøkt i Oslo, oppgis det at det er få pensjonister som kommer dit for å bruke Internett, også i bydeler som har en viss andel av eldre mennesker. Noen bibliotekfilialer hadde kun Mac-maskiner, og noen bibliotekarere mente dette kunne virke avskrekkende for de som hadde brukt PC men ikke kjente til brukergrensesnittet på Mac. De fleste filialene oppgav dessuten at de som kom for å bruke datamaskin stort sett måtte klare seg selv, eventuelt kunne de få litt starthjelp, og noen steder en brosjyre med liste over relevante nettsteder. I følge disse filialene blir dermed ikke dette tilbudet i særlig grad benyttet av pensjonister uten datamaskin hjemme. Dette fikk vi også bekreftet gjennom distribusjon av undersøkelsen vår, hvor vi gjennom bibliotekene hadde håpt å nå ut til pensjonister uten tilgang hjemme, men kun nådde et par stykker på denne måten.

### **5.2.5 Tiltak: kompetanse**

Flere av bibliotekene vi besøkte i forbindelse med spørreundersøkelsen vår, fortalte om ressursmangel i forhold til det å lære opp pensjonister, og sa at de som kom stort sett måtte klare seg selv. Blant annet bibliotekfilialene på Majorstuen og hovedfilialet tilbød jevnlig kurs, men disse tok kun for seg svært grunnleggende ferdigheter med fokus på web. Majorstuen hadde kapasitet på 4 og 4 brukere om gangen, mens hovedfilialet oppgav kapasitet på 12. Begge disse kunne opplyse at kursene ble raskt fylt opp, og at de kun tilbød maksimalt to timer undervisning i uka. For de som ikke får plass på kurs, var det få biblioteker som kunne hjelpe. Kun et par av de ti bibliotekene vi snakket med sa de faktisk hadde ressurser til å følge opp de som kom og trengte hjelp.

Dette er som nevnt ikke det eneste stedet man skal kunne gå til for å få tilgang og veiledning. I følge St. meld. nr 17 (2006-2007) foreslås det flere ulike arenaer for opplæring av pensjonister:

*”Offentlige kontor som NAVs brukerstader, kommunale servicetorg og andre publikumsetatars brukerstader bør òg vere arenaer der ein kan tilby rettleiing og hjelp til å nytte det offentlege sine tenestetilbod på nett. På same vis kan òg private aktørar innan media, finans, varehandel og reiseliv utfordrast til å ta ansvar for å hjelpe brukarane med rettleiing slik at dei meistrar deira løysingar fullt ut.”*

I forhold til NAV er mange av de elektroniske tjenester de tilbyr relevante for pensjonister, men det går ikke frem på hvilke måter det skal gis opplæring i bruk av datamaskin og Internett på disse kontorene, slik at dette gir en reell tilgang for de som ikke har tilstrekkelig kompetanse, eller om dataterminalene kun kommer til å bli brukt av de som alt har digital kompetanse.

Ut i fra våre kartlegginger, finnes det flere opplæringstilbud til pensjonister, men disse vil variere fra sted til sted. Av gratistilbud i Oslo finnes både bibliotek og frivillighetssentraler, hvor flere har tett samarbeid med Seniornett. Av betalingstilbud finnes blant annet tilbud fra Eldreuniversitetet, en del av Folkeuniversitetet, og andre private aktører. Seniorsaken har ønske om å etablere brukerkurs for pensjonister, men mangler foreløpig finansiering i følge Bredal.

I forhold til opplæring bør en dessuten ta i betraktning funn om hvordan denne bør foregå. Jæger er blant de som påstår at opplæring av eldre bør skje gjennom å bruke såkalt "eldrepedagogikk", og tilsvarende kommer frem i "St. meld. nr. 6 (2006-2007) Om Seniorpolitikk". Denne viser til en IKT-prosjekt Senter for seniorpolitikk gjennomførte i samarbeid med Høgskolen i Bodø, hvor formålet var å samle erfaringer med IKT-pedagogikk for seniorer. Erfaringene fra dette prosjektet viste at det var nødvendig og viktig å tilpasse IKT-undervisningen til seniorenene. Et av funnene var blant annet at godt voksne instruktører fremmet læring hos seniorenene, ettersom det skapte bedre dialog og større tillit enn når instruktørene var unge. En annen erfaring fra dette prosjektet var at seniorenene var svært nyttefokuserende og at de som fremdeles var i arbeidslivet i første rekke var interesserte i å lære ting som var nyttige i for jobben. Personene bak dette prosjektet hevder at mye IKT-undervisning er for teknologiorientert og for lite nytte- og redskapsorientert, og at bruk av engelske fagtermer og spesielle tekniske begrep også kan være en hindring for god læring for mange seniorer ("Om seniorpolitikk" 2006:90-91).

Ser man på hva våre informanter mener om de offentlige tiltakene, hevder Larsen i Seniornett at *"det brukes årlig flere milliarder kr for å få opp nye offentlige tjenester på nettet, men bare ca. 1 million for å sørge for at folk (seniorenene) kan bruke disse"*. Samtidig sier han Seniornett ser en lysning: "problemet" er nå på den offentlige agendaen. Som "den

fjerde ferdighet” i tillegg til å lese, skrive og regne, er likevel investeringene i at alle, og spesielt de over 60 år, fortsatt sørgelig små, mener han.

Bredal i Seniorsaken hevder på sin side at dagens offentlige tiltak for å få pensjonister på nett er utilstrekkelige. ”Jeg er ikke helt sikker på om myndighetene har tenkt at seniorene skal på nett”. Han påstår også at de som allerede er på nett men har lav kompetanse også vil støte på problemer fordi de ikke får benyttet seg av avanserte tjenester. Han hevder også at den spesielle tankegangen IT-teknologien forutsetter, for mange pensjonister vil oppleves som fremmed.

Når man leser IKT-meldinga, kan det virke som noen av informantenes bekymring rundt hvorvidt myndighetenes har tenkt at seniorer skal på nett, virke berettiget. Problematikken rundt at de fleste pensjonister ennå ikke er på nett er viet svært lite plass, både i eNorge-planen og IKT-meldinga. Mange av de indirekte tiltakene vil selvsagt også omfatte og gagne pensjonister, men det mangler konkrete tiltak rettet mot denne store gruppen, som ulike funn viser kan kreve en tilpasset opplæring og oppfølging enn andre brukergrupper. Mindre enn én side i den 180 siders lange IKT-meldinga er dedikert til eldre, og ingen av de konkrete tiltakene i meldingen er spesifikt rettet mot denne gruppen. Det som hovedsakelig sies om pensjonister i denne meldinga, er:

*”Det frivillige Noreg vil kunne ha ei nøkkelrolle i mobiliseringa av ein del av dei aldersbestemte gruppene vi ser fell utanfor i dag. Regjeringa ved Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Kunnskapsdepartementet støttar tiltak som Seniornett økonomisk, og ønskjer framover å halde fram med støtte til ideelle organisasjonar som ønskjer å medverke til å auke den digitale kompetansen i befolkninga. Offentlege tenesteytarar bør i større grad inngå samarbeid med både arbeidslivet og ideelle verksemdar for å betre den digitale kompetansen i den vaksne delen av befolkningen”.*

(St. meld. nr. 17 (2006-2007):68)

Selv om både frivillige organisasjoner som Seniornett og den årlige Seniorsurfdagen får en del medieomtale og ofte blir nevnt av myndighetene som satsingsområde, har vi funn som kan tyde på at denne informasjonen ikke når ut til alle. En pensjonist fra Romsdalen med tilknytning til Pensjonistpartiet tok kontakt med oss etter å ha fått tilsendt spørreundersøkelsen på e-post. Han lurte på om vi kunne være behjelpelige med å søke om midler til datamaskiner og til å starte kurs for pensjonister på det stedet han var fra. Vi henviste til Seniornett som han ikke hadde hørt om, og fikk takk for strålende tips. Her er det

altså en person som er medlem av et politisk parti som særlig har fokus på pensjonister som ikke har kjennskap til seniornett.

Dette kan tyde på at kreves ytterligere satsing og synliggjøring av frivillige organisasjoner som Seniornett. Dette er også viktig ettersom det i ulike utredninger i svært liten grad blir synliggjort viktigheten av å skaffe tilgang og kompetanse til eldre, samtidig som nettopp frivillige organisasjoner blir trukket frem som viktige tiltak. Selv om IKT-meldinga og eNorge-rapporten i liten grad synliggjør problemet, er det positive at de vektlegger at staten bør tilby arenaer for opplæring for eldre. Dette ble ilagt lite viktigheten i rapporten ”Eldres tilgang til og bruk av IKT” fra 2002, hvor det ble trukket frem at det ikke var det offentliges ansvar å tilby opplæring til eldre:

*” Det bør i større grad settes i gang samarbeid mellom næringslivet (tilbyderne) og eldreorganisasjonene for å få fram tilbud med en innretning som passer denne brukergruppens behov. Dette er ikke en rolle som det offentlige bør ha, men må settes i gang av partene selv”*

([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk\\_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761) 15.03.07).

Det kan imidlertid være problematisk å overlate opplæringen til frivillige organisasjoner som Seniornett. For det første skyldes dette at Seniornett vil ha begrensede ressurser til å tilby utstrakt opplæring til alle pensjonister som ønsker det. Den årlige Seniorsurfdagen er et viktig tiltak for å vise pensjonister og andre eldre over hele landet hva Internett kan brukes til, men resten av året finnes det ikke ressurser til å tilby opplæring på alle de arenaer det gjøres denne dagen. Det er også positivt med kurs i regi av Seniornett og andre frivillige, men for en person som er ufrivillig ikke-bruker og aldri har brukt Internett og kanskje heller aldri datamaskin, kreves det mye basisopplæring før man kan oppnå en meningsfull bruk. En annen utfordring med slike frivillige organisasjoner er at de nødvendigvis innehar bestemte mål og holdninger. På ”eForvaltningskonferansen 2007” uttalte Ingeborg Moræus Hansen, leder i Seniornett, at Seniornetts mål er å skape et mer sivilisert, demokratisk og aktivt samfunn. Samtidig hevder hun det er feighet og mangel på dannelses å ikke bruke Internett, fordi dette gir et univers av kunnskap og makt, rettighet og innsikt, og at man ikke kan kreve ting fra det offentlige hvis man ikke selv gjør sitt beste for å følge med. ”Det er flukt og feighet å sette seg utenfor kommunikasjon!”. Disse utsagnene kan nok gi økt motivasjon til den motiverte delen av pensjonistbefolkningen som innehar de ressurser som trengs. For den



delen som derimot innehar motivasjon men mangler ressurser og ikke er kjent med bruk av datamaskin og Internett, kan det i verste fall føre til at man er redd for å oppsøke Seniornett for hjelp, i frykt for ikke å klare å ta teknologien i bruk og dermed føle seg feig og utilstrekkelig. Det vil derfor være en utfordring for slike organisasjoner å oppmuntre til å ta i bruk Internett, samtidig som man ikke bør skremme bort de som har lyst å ta det i bruk, men er redd for å feiles.

### 5.2.6 Tiltak: innhold og tilgjengelighet

Det er ikke nok å ha tilgang til Internett og kompetanse til å ta dette i bruk. Man er også avhengig av relevant innhold og at dette innholdet er tilgjengelig. Når vi stiller Larsen i Seniornett spørsmål om hvor det er god tilrettelegging gjennom universell utforming av ulike nettsteder, svarer han at kvaliteten så langt ikke er bra. Han trekker frem at mange av de offentlige *”sidene er noe rotete og med for liten fontstørrelse”, at ”knappene med lik funksjon er på ulike steder fra side til side” og ”dårlig ”hjelp” system til nå”*. Når det kommer til relevans og forståelig innhold, hevder han videre at det er få tjenester som er relevant til nå og henviser til AltInn, men at det nye statsbudsjettet og IKT-meldinga lover store forbedringer. Brynn, som er tilknyttet DOK, påstår at *”i den grad eDemokratiet får en større rolle vil ulempene ved ikke å være online bli større. Alt i dag er en stor del viktig offentlig og politisk informasjon lagt ut, men ikke alle politiske hjemmesider er tilgjengelige”*. Han henviser til en undersøkelse laget av Deltasenteret i 2006 som han mener bekrefter dette, som også gir råd for hvordan man skal sørge for at politisk informasjon blir mer tilgjengelig for alle på Internett. Brynn mener at *”Politisk debatt foregår i dag mye på Internett og for at eldre ikke skal ekskluderes fra denne trenges universell utforming av programvaren like meget som for mennesker med funksjonsnedsettelse”*. Han henviser til ”Deltakelse for alle? Del 2” hvor han mener det fremgår at det offentlige de senere år har foretatt en del tiltak for å forbedre situasjonen hva universell utforming angår, både på Internett og i andre kanaler:

- Det er kommet skjerpede krav til teksting av TV-programmer i konsesjonslovgivningen
- 80 % av offentlige nettsteder skal være tilgjengelighet i henhold til [norge.no](http://norge.no)'s kvalitetskriterier (2007)



- Alle relevante offentlige tjenester og all kommunikasjon med det offentlige skal kunne skje elektronisk, for de som ønsker det (2009)
- Det skal bli enklere tilgang til offentlige data med gratis tilgang som hovedprinsipp (2008)
- Alle nye IT- og informasjonssystemer i offentlig sektor skal bruke åpne standarder (2009)
- Offentlig sektor skal innarbeide planer for hvordan de skal gjøre bruk av åpne standarder, tjenesteorientert arkitektur og åpen kildekode (2006).

(Kilde: Deltagelse for alle? Del 2)

Som denne rapporten påpeker, er det imidlertid fremdeles store utfordringer:

- Offentlige nettsteder er de siste 5 år blitt mer tilgjengelige men det er fremdeles store mangler mht. krav og standarder for tilgjengelighet.
- Det mangler konkrete kriterier for hva universell utforming av IKT innebærer og det er lite kjennskap til universell utforming i den norske IT bransjen.
- Det er kommet skjerpede krav til teksting av TV programmer, men det er ikke gjort noe for å gjøre denne teksten tilgjengelig for syns- eller lesehemmede. Dette vil være et problem for eldre med de samme problemene.
- Som følge av økt produksjon av lydbøker generelt, og av elektronisk tekst i formater som kan leses med utstyr for tekst-til-tale/blindeskrift, har litteratur og informasjon blitt mer tilgjengelig for syns- og lesehemmede - også til fordel for en del eldre.

(Kilde: Deltagelse for alle? Del 2)

Når vi spør Larsen i Seniornett om det er behov for å opprette flere nettbaserte tjenester tilpasset pensjonisters livssituasjon, sier han at han tror det, men presiserer at disse ikke må få et "ghetto"-preg, a la "Siden for oldinger". Videre hevder han at det er vanskelig å orientere seg på nettet for seniorer generelt, og at en "seniorportal" med veiledning og linker ville være av stor verdi. DOK svarer at dette har de ikke tatt stilling til, siden deres

hovedfokus ligger på universell utforming, men at det nok ville være interesse for et slikt tiltak. Det å ha en egen portal blir også trukket frem som et tiltak i rapporten ”Eldres tilgang til og bruk av IKT”<sup>10</sup> fra 2002: *”For deler av målgruppen kan det være ønskelig med en egen inngangsside til Internett, et sted å begynne. Nettstedet - eller portalen - skal fungere som en inngangsdør hvor det er tilrettelagt for enkel navigasjon og søking”*

([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk\\_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761) 15.03.07).

Det offentlige har dermed hatt dette som et tiltak i flere år, uten å realisere det.

Ser man nærmere på eNorge-planen, har denne en rekke tiltak når det gjelder innhold og tilgjengelighet. Under avsnittet ”Digital deltakelse for alle” går det frem at et viktig fokusområde er universell utforming særlig for grupper med funksjonsnedsettelse, og det samme er et enkelt og godt språk slik at offentlig informasjon er forståelig for alle. For å nå dette skal *”I løpet av 2007 [...] 80 prosent av offentlige nettsteder oppfylle Norge.no’s kvalitetskriterier for tilgjengelighet”* (eNorge – det digitale spranget 2005:7). Selv om disse tiltakene ikke er direkte rettet mot pensjonister, finnes det mange i denne gruppen som både har funksjonsnedsettelse og minoritetsbakgrunn, så dette vil også gagne denne gruppen, selv om de ikke nevnes eksplisitt. I 2004 oppfylte imidlertid kun 7% av offentlige nettsteder disse kriteriene (<http://www.shdir.no/deltasenteret/ikt/Internett/> 15.03.07), så det gjenstår å se om målet kan nås innen 2007 er omme.

Under avsnittet *”Digital kompetanse”* dreier ett av de tre målene seg om å øke den digitale kompetansen hos seniorer for å minske faren for utstøting av arbeidslivet, men det er ikke nevnt konkrete tiltak for de som allerede har trukket seg tilbake fra arbeidslivet. De som alt er pensjonister, får ikke nytte godt av at de som er avtroppende skal få bedre opplæring, selv om dette er svært positivt for å sørge for at de som blir pensjonert de neste årene har høyere digital kompetanse enn tidligere. I følge *”St. meld. nr 6 (2006-2007) – Om seniorpolitikk”* bruker 78% av arbeidstakere mellom 60-66 år bruker dataverktøy i jobben. Dette er tilsvarende som andre aldersgrupper, men i denne aldersgruppen har mange med svak IKT-

---

<sup>10</sup> Rapporten ble skrevet etter en henvendelse fra Norsk Pensjonistforbund (NPF) og Høgskolen i Lillehammers (HiL) til Nærings- og handelsministeren i september/oktober 2001, og hensikten med den er at den skal komme med forslag til aktuelle tiltak/prosjekter som kan forbedre de eldres tilgang til og kompetanse i bruk av IKT

kompetanse alt forlatt arbeidslivet. I følge denne Stortingsmeldinga tyder flere undersøkelser på at innføring av ny teknologi og krav om digital kompetanse kan framskynde at eldre arbeidstakere forlater yrkeslivet, og ”Seniorbarometeret”, en av undersøkelsene om seniorer og arbeidsliv, viser at halvparten av de eldre arbeidstakerne hadde opplevd at yngre arbeidstakere ble foretrukket når ny teknologi eller nye arbeidsmåter skulle innføres (”Om seniorpolitikk” 2006:88-90). Et annet funn fra denne meldinga er at *”Seniorane er generelt mindre motiverte for å delta på kurs enn dei som er yngre. Noko av årsaka kan vere at opplæringstilboda som finst, ofte ikkje er tilpassa deira behov. IKT-lærarane er ofte unge og kommuniserer dårlegare med seniorane enn eldre lærarar”* (ibid 87). Dette støtter oppunder litteratur som fremhever viktigheten av at opplæring skjer på pensjonistenes egne premisser, jamfør blant annet eldrepedagogikk, for å forhindre ytterligere utstøting.

Under *”Digitale tjenester til innbyggerne”* er det særlig MinSide som står i fokus, som *”vil være et viktig skritt på veien mot et heldigitalt møte med det offentlige. Det betyr at personer som ønsker det får muligheten til utelukkende å motta brev og henvendelser fra forvaltningen elektronisk”*. Det fremheves også at *”Regjeringen vil at alle relevante, statlige, kommunale og fylkeskommunale tjenester skal kunne tilbys digital senest i 2009”* og at det vurderes tiltak som *”utsatte frister for innleveringer/innrapportering og raskere svar/reduisert saksbehandlingstid dersom leveringen skjer elektronisk”*, for å oppmuntre til bruk av digitale tjenester (eNorge 2009 – det digitale spranget 2005:10). Innen få år vil dermed de som ikke bruker Internett få svekket sine borgerrettigheter og en reell diskriminering vil oppstå. Dette vil spesielt gå utover pensjonistene som er svært utsatt for digitale skiller. Det nevnes ikke noe i planen som spesifikke tiltak mot denne gruppen, og det hjelper de ekskluderte lite at man i følge eNorge-planen skal sørge for at *”den enkelte har tillit til teknologien”*, at *”teknologien skal være brukervennlig og fungere”* eller at den er bygd på åpne standarder (ibid 10-11).

Under målet *”En samordnet og brukertilpasset offentlig sektor”* senere i planen, nevnes det at *”Internett er en viktig kanal for å møte behovene til innbyggere som forventer å få utført offentlige tjenester enklere og som er motivert til å være selvbetjente”* (ibid 2005:24). Det impliseres derfor at de som bruker Internett vil oppleve dette tilbudet som enklere enn kommunikasjon via andre kanaler. Igjen vil dette bety en reell diskriminering for pensjonister så fremt de ikke får tilpasset opplæring til å ikke henge etter.

Frønes er en av de som hevder det kun er i en overgangsperiode at pensjonister vil ha manglende kompetanse til å mestre den digitale hverdagen, og at dette skyldes at den eldre generasjon ikke klarer eller ønsker å tilpasse seg nye mønstre (Frønes 2002:68). Han tar imidlertid ikke høyde for at teknologi stadig fornyer seg, og at i det man er ute av arbeidslivet er det vanskelig og ofte lite motiverende å stadig holde seg oppdatert på ny teknologi og programvare. Selv om man skulle inneha kompetanse når man går av med pensjon, kan dessuten nye aldersrelaterte barrierer oppstå som gjør den digitale hverdagen vanskeligere. Dette kan være dårlig syn, nedsatt funksjonsevne i hender og armer eller dårlig hørsel. Dette kan gjøre at selv drevne brukere blir usikre på bruk og går over til andre kanaler som er mer tungvinte å bruke enn om en hadde fått tilpasset maskinvare og programvare til funksjonsnedsettelsene en har.

## 5.3 “Pensjonist-portal” som tiltak

Flere trekker frem det å opprette en egen portal for pensjonister som tiltak for de som allerede er på Internett, for å lettere finne informasjon. Dette er et tiltak som gjelder for de som allerede er på nett. Da det er disse vi blant annet har gjennomført spørreundersøkelsen vår på, vil vi trekke frem dette som et konkret tiltak som kan gjøre bruker enklere for de som allerede er på Internett, og som kan gjøre det enklere å finne fram til informasjon for de som nettopp har blitt brukere eller er i ferd med å bli det. Vi vil derfor se nærmere på tre nettsteder som kan være relevante for pensjonister som alt tilbyr lenkesamlinger, og se om disse er gode utgangspunkter for en ”pensjonist-portal”..

### 5.3.1 Seniornett.no

Seniornett har en lenke-portal fra sin nettside, delt inn i kategoriene ”Helse”, ”Hjemmesider”, ”Kultur”, ”Media”, ”Offentlig info”, ”Senior-lenker” og ”Slektsforskning (<http://www.seniornett.no/seniornett/lenker> 15.03.07). Her lenkes det både til nasjonale og internasjonale sider, og de ulike kategoriene gir mange relevante lenker selv de ulike kategoriene ikke er uttømmende. Der det er relevant er det kommentert med opptil flere setninger hvor lenkene fører til og hva man kan finne eller utføre der. Denne lenkesamlingen er et bra initiativ fra Seniornetts side, men særlig når det kommer til lenker fra det offentlige vil det være vanskelig å holde oversikten for den som oppdaterer lista. Det finnes verken

lenke til MinSide, Regjeringen.no eller NAV, og det er fremdeles lenker til ODIN, Trygdeetaten og Skatteetaten, som nå ligger innunder andre nettsteder. Det vil derfor være mer konstruktivt at det er det offentlige som bidrar med en lenkesamling over de til enhver tid gjeldende sider, som Seniornett enkelt kunne implementere på eget nettsted. Da norge.no er ment å være en inngangsport til offentlig informasjon på nett, vil vi derfor se på dette nettstedet, for å se om disse tilbyr slik informasjon som er tilrettelagt for pensjonister.

### 5.3.2 Norge.no

Norge.no har egne temasider både for "Eldre" og "Pensjonist" som man kan klikke seg inn på via den alfabetiske temaveiviseren på hovedsiden. Ingen av disse to kommer imidlertid med utfyllende informasjon om rettsinformasjon eller tjenester som er relevante for pensjonister. Under "Eldre" ligger kun to lenker, en til "Handlingsplan for eldreomsorgen" og en til "Eldrerådslova". Det er ingen henvisninger til andre relaterte temasider, som for eksempel "Pensjonist". Under temaet "Pensjonist" er det flere lenker, men her er det vilkårlig hva som er med. En lenke med tittlene "Varig tilrettelagt arbeid" er nok ikke relevant for en som har gått av med pensjon, og informasjon om pensjoner er nok heller ikke det eneste man trenger informasjon om. Det finnes også lenke til frivillig.no og MinSide, uten at det står hva man kan forvente å finne på disse nettstedene. Kjenner man ikke til disse nettstedene fra før, vet man ikke nødvendigvis at MinSide inneholder mange relevante tjenester, og må man derfor klikke seg inn på nettstedene for å finne hvorvidt de er relevante, i stedet for å få opplyst med en gang hva disse tjenestene går ut.

Ettersom "Pensjonist" ikke har en uttømmende lenkesamling, forsøkte vi å gå inn på temaet "Lege" for å finne ut hvilke rettigheter man har ved legebesøk. Dette temaet fantes ikke, men det gjorde derimot "Leger". Her var det lenke til informasjon om MinFastlege og Fastlegeordningen, men ingenting om andre type spørsmål som kan dukke opp ved legebesøk, som for eksempel rettigheter eller egenandeler.

I håp om å finne mer relevant informasjon foretar vi et søk fra hovedsiden av norge.no. Både på søk etter "pensjonist" og "lege" får man imidlertid kun opp treff fra statlige og kommunale hjemmesider, og ikke fra selve norge.no. Treffene er derfor tilfeldige og lite relevante, og på søk etter "lege" er første treff "Ny lege i Bardu kommune". For å kun få opp søk fra "norge.no" eller om "samfunnsinformasjon" må man gå inn på "Avansert søk"

og velge disse to alternativene. Dette fører til mer relevante treff. Ved søk på ”pensjonister” får man direktelenke til nevnte temaside, og ved søk på ”lege” får man blant annet direktelenke til en side med ”Ofte stilte spørsmål”, hvor man under punktet ”Helsetjenester” kan få svar på spørsmålene ”Hvor stor er egenandelene ved behandling hos lege?” og ”Hvordan bytter jeg fastlege”.

Søker man etter ”pensjonist rettigheter”, ”pensjonist lov” eller ”pensjonist lover” får man opp mange irrelevante treff i den vanlige søkemotoren, men får ingen treff når man velger kun å søke på [norge.no](http://norge.no) og om samfunnsinformasjon. Ved avansert søk etter ”pensjonist informasjon” får man to relevante treff, ett om flytting til utlandet når man er pensjonist, foruten temasiden om pensjonister. Dette er imidlertid ikke utfyllende. Man er dermed for det første avhengig av høy teknologisk kapital for å få gjennomført et egnet søk, i tillegg til at informasjonen ikke er hensiktsmessig organisert for pensjonister. Det er dermed ikke enkelt å finne informasjon om hvilke rettigheter man har ved å være pensjonist ved enkelt søk på [norge.no](http://norge.no).

Dette viser at uten en egen portal med relevante lenker for pensjonister, kan det være vanskelig å navigere seg fram til den informasjonen man leter etter. De med begrenset kompetanse vil dessuten få det svært tungvint, da søkene må modifiseres for å gi relevante resultater.

### 5.3.3 NAV.no

NAV.no er nettstedet til Arbeids- og velferdsetaten, og erstatter de tidligere nettstedene trygdeetaten.no og aetat.no. Nettstedet gir informasjon om jobb, arbeidsliv, pensjon, helsetjenester og trygdeordninger, og tilbyr også en rekke elektroniske tjenester (<http://www.nav.no/page?id=1073743456> 20.04.07). Fra hovedsiden kan man klikke seg videre gjennom hovedmenyene *Jobb og arbeidsliv*, *Familie og omsorg*, *Pensjon* og *Helsetjenester*. Det finnes også en rekke snarveier til forskjellige tjenester og en rekke informasjonsoppslag. Ingen av snarveiene henviser til spesifikke tjenester rettet mot seniorer, eldre eller pensjonister.

”Pensjon” er den siden som retter seg mest mot pensjonister, og her er det flere tjenester som kan være nyttige for pensjonister, som *”Gjenlevende ektefelle”* og *”Gravferdstøtte”*. Vår vurdering er at de fleste av tjenestene som omhandler pensjon er mest aktuelle for de

som snart skal bli pensjonister og ikke de som allerede er. Siden kan imidlertid være relevant for å kunne kontrollere om en får de rettigheter en har rett på.

Menyene *"Familie og omsorg"* og *"Helsetjenester"* inneholder informasjon om mange tjenester som er relevante for pensjonister. Under førstnevnte finner man tjenester som *"Gjenlevende ektefelle"*, *"Ytelser til tidligere familiepleiere"* og *"Gravferdsstønad."* Under *"Helsetjenester"* lenkes det videre til undersider med blant annet temaene *"Fastlegeordning"*, *"Europeisk helsetrygdkort"*, *"Behandling/undersøkelse"*, *"Medisiner"*, *"Hjelpemidler"*, *"Egenandeler"* og *"Frikort"*. Informasjonen om de ulike tjenestene er generelle, men har lenkehenvvisninger til autentisk lovtekster, elektroniske skjemaer og eksterne sider der det er relevant. For hver av disse tjenestene er det igjen en rekke undermenyer. Dette bidrar til et kaotisk skjermbilde som vil være uoversiktlig for brukere med begrenset kompetanse, og det kan være vanskelig å vite hvilken meny å forholde seg til, siden man på ett og samme skjermbilde både må forholde seg til toppmeny, sidemeny på begge sider, i tillegg til flere menyer for videre navigering i midten av skjermbildet. Skjermbildet skiller heller ikke mellom medborgere og personell, og på siden om helse er det blant annet satt opp som aktuelt sak om påmeldingsfrist til en konferanse for de som jobber med hjelpemidler. Denne type informasjon bidrar med inntrykk om at dette er en side mer for profesjonelle enn for en bruker av velferdstjenester.

Strukturen og innholdet på NAV.no gjør at det er mest hensiktsmessig å bruke om man vet hva man ser etter. Er man pensjonist som er ute etter hva som er relevante tjenester, fremstår nettstedet som rotete og lite oversiktlig. Tid brukt på å navigere og lete opp relevant informasjon kan fort gjøre det mer effektivt å benytte seg av andre kanaler for å komme i kontakt med NAV.

#### 5.3.4 Tiltak

Larsen i Seniornett hevder som nevnt at om det skal opprettes en nettbasert tjeneste tilpasset pensjonisters livssituasjon må den unngå å få et "ghetto"-preg, å la "Siden for oldinger". En måte å løse dette på, kunne vært å utvide temasiden "Pensjonist" på norge.no, slik at den omfatter flere områder enn den per i dag dekker. Mange nett-tjenester og nettsteder vil være relevante for pensjonister, og kunne disse lenkene samles på ett sted, ville det være enklere å tilegne seg rettsinformasjon og relevante tjenester, fremfor å måtte ha "flaks" for å finne

frem til disse. Dette er selvsagt et tiltak som ikke bare er relevant for pensjonister, men også andre grupperinger. Temaer som ”Foreldre” eller ”Studenter” har imidlertid allerede fyldigere lenkesamling på [norge.no](http://norge.no) enn denne gruppen. Som lenker kunne både lenker til lover og regler og tekster som forklarer disse være relevante. Foruten lenke til relevante lover hos Lovdata, kunne man også hatt lenker til nettsteder med kvalitetssikret informasjon om rettigheter man har som pensjonist. Det ville også vært en fordel om lenkene kunne hatt relevant forklaringstekst for de ulike tjenestene med hvem de vil være relevante for og hva som kan finnes der. En slik portal vil kunne ha potensiale til å gjøre det enklere også for de med begrenset kompetanse å finne fram til relevant informasjon og tjenester. Relevante tjenester for pensjonister fra NAV burde også kunne samles her, siden det er umulig å navigere på [nav.no](http://nav.no) etter livssituasjon. Dermed ville en kunne slippe å måtte lese seg gjennom alt for generell og ikke relevant informasjon.

Fordeler med å samle all slik informasjon på [norge.no](http://norge.no) fremfor en egen pensjonistportal, er dessuten at nettstedet er veletablert, i tillegg til at [norge.no](http://norge.no) har et nettsted som forholder seg til kvalitetskriterier som i stor grad sikrer tilgjengelighet for alle.





## 6. Avslutning

I denne oppgaven har vi forsøkt å belyse temaet pensjonister i informasjonssamfunnet, blant annet gjennom å nyansere ”digitale skiller”-debatten særlig i forhold til pensjonister.

Digitale skiller omhandler mer enn bare skiller i tilgang til teknologi. En kan også snakke om skiller når det kommer til selve bruken av Internett. Selv om en stor del av pensjonistbefolkningen ikke har tatt i bruk eller har et begrenset bruk av Internett, har vi sett at mange pensjonister mestrer teknologien og har utstrakt og meningsfullt bruk. Mange av disse pensjonister bruker e-forvaltningstjenester i sin kontakt med det offentlige.

Når det kommer til bruk av ulike tjenester på Internett, viser det seg at e-post, nettaviser og nettbank både er blant de mest brukte og mest frekvent brukte tjenestene. Kontakt med offentlige myndigheter kommer lenger ned på listen, og denne kontakten springer i stor grad ut fra behov. Det viser seg at hvilken grad av teknologisk kapital man innehar kan være med å avgjøre både bruk og frekvens av bruk av ulike tjenester. Dette indikerer at om en innehar høy teknologisk kapital, vil dette påvirke bruksmønstre både når det kommer til å ta i bruk ulike tjenester, og omfanget av denne bruken.

Ikke overraskende er bruk av en pålagt oppgave som levering av selvangivelsen, omfattende nettsteder som portalen norge.no og kommunalt nettsted, blant de mest populære e-forvaltningstjenestene blant våre respondenter. Tjenester som muliggjør politisk deltakelse blir i mindre grad brukt blant utvalget vårt. Tradisjonelle ressurser som påvirker evnen til å hente ut rettigheter påvirker bruken men ikke i større grad enn ressurser som er koblet opp mot teknologisk bruk. Behovet avgjør sannsynligvis mye av bruken eller ikke-bruken av ulike tjenester, men i kartleggingen har vi ikke på en god nok måte funnet ut om hvordan behovet styrer denne. Vi ser imidlertid av variabler som indirekte indikerer behovet som økonomi og helse, at blant øker bruken av e-forvaltningstjenester for innhenting av rettsinformasjon når respondentene har dårlig økonomi. Kvalitative funn viser at behov nok er den viktigste årsaken til bruk og ikke bruk av ulike e-forvaltningstjenester blant våre informanter.

Vi har også sett at pensjonister i dagens Norge er en fragmentert gruppe med ulike behov, akkurat som resten av befolkningen. Det er derfor viktig at det tilrettelegges for disse ulike behovene, både for de som er brukere av Internett og for de som ønsker å ta det i bruk og for

de som ikke føler behov for å ta det i bruk. Det er derfor tre viktige hovedpunkter som må ivaretas for de tre ulike gruppene, som vi kan kalle ”ikke-brukere”, ”potensielle brukere” og ”brukere”.

### **Ikke-brukere**

Det vil alltid finnes noen som av ulike grunner ikke ønsker eller klarer å ta i bruk Internett. Dette vil være en sammensatt gruppe, og årsakene kan spenne seg fra mangel til motivasjon til mangel på ressurser til de som har så store nedsatte funksjonsevner at en tilpassing av mediet vil være for tungvindt. For disse ikke-brukerne er det viktig at det finnes alternative kanaler som er enkle og effektive å benytte seg av, og som i størst mulig grad gjør at en føler en ikke er en ekskludert medborger som har mindre rettigheter eller muligheter enn de som tar i bruk Internett og de økende muligheter dette mediet vil kunne gi i årene fremover, både når det gjelder økonomiske og tidsbesparende fordeler. Ulike tiltak for å sørge for dette, er blant annet gjennom at en bør opprettholde telefontjenester som per i dag finnes, og sørge for at disse har lengst mulige åpningstider. I den grad telefontjenestene blir mer og mer automatiserte, er det også viktig det opplyses hvor man kan ringe for å snakke med en person, da telefonmenyer og automatiske tjenester kan virke forvirrende når det er et bestemt spørsmål man ønsker svar på. Det er også viktig at skranketjenester og andre offentlige steder hvor en kan be om hjelp opprettholdes og er tilgjengelige i lokalmiljøet. Dette er en utfordring for de nye NAV-kontorene og andre offentlige servicekontorer.

### **Potensielle brukere**

For de som ønsker å ta i bruk Internett, er det viktig at det finnes tilbud i lokalmiljøet som gjør overgangen fra ikke-bruker til bruker enklest mulig. Det er viktig at det opplyses om opplæringsmuligheter, og ikke bare opp til den enkelte selv å orientere seg i tilbud i lokalmiljøet. Dette kan for eksempel gjøres ved at kommunen utformer informasjonsbrosjyre på papir om mulighetene Internett gir og mulighetene for opplæring i lokalmiljøet.

I flere utredninger blir det påpekt at det er bibliotekene og NAV-kontorene som er åpenbare opplæringsarenaer for pensjonister og andre ikke-brukere som ønsker å ta i bruk Internett. Hvis dette skal fungere tilfredsstillende er det viktig at tilbudet tilrettelegges for pensjonistene. Det er i følge studier vist seg å være hensiktsmessig med tilpasset opplæring

gjennom såkalt "eldre-pedagogikk", jamfør blant annet Jæger og stortingsmeldingen om seniorpolitikk.

Seniornett og andre frivillige aktører spiller en viktig rolle i de tiltak myndighetene vektlegger. Tilbudet seniornett vil nettopp være på de eldres premisser. Av eldre for eldre. En ytterligere styrkning i virksomhet. E-forvaltningstjenester?

Mange pensjonister og andre ikke-brukere som har lyst å ta i bruk Internett men synes det er tungvint å sette seg inn i både bruk av datamaskin og nødvendige applikasjoner for å ta i bruk Internett. For disse bør det tilrettelegges alternative løsninger som er lettere å ta i bruk. Eksempler på slike tiltak finnes det flere av, slik som Victoria i Danmark og prosjektet med trykkbare skjermer på Diakonhjemmet sykehus i Oslo. Slike terminaler gjør at en kan få ta del i den digitale hverdag uten å måtte bygge seg opp mye grunnleggende kompetanse først. Mesterer man en slik type bruk kan dette gi den ytterligere motivasjonen som trengs for å gå over til å bruke mer avanserte terminaler.

For de som er usikre på om de ønsker å ta i bruk Internett, vil et tiltak kunne være utleie eller leasing av utstyr. Dette vil kunne inkludere de som ikke ønsker å investere mange tusen i en datamaskin fordi de er usikre på eget behov og motivasjon evt. har dårlig økonomi, men ønsker å prøve ut mediet i trygge omgivelser. Offentlig støtte til de med dårlig økonomi, kan også være nødvendig, både for pensjonister og andre ekskluderte brukere. Selwyns funn viser at pensjonister i Storbritannia foretrekker å bruke Internett i hjemmet, og det er derfor verdt å kartlegge hvorvidt dette kan stimulere til at flere pensjonister også i Norge tar i bruk Internett.

## **Brukere**

For de som har tatt i bruk Internett, er det viktig at det finnes tiltak for å stimulere til styrking av den enkeltes teknologiske kapital. Det å ha tilgang til bredbånd er stadig viktigere for å få utnyttet mediepotensialet som Internett gir, og det å ha noen man kan be om hjelp kan være med på å videreutvikle kompetanse. Dette aspektet er viktig for å sørge for at de som ønsker det kan være kjernebrukere fremfor periferbrukere, slik at de som ønsker det får utnyttet potensialet som Internett gir. Et annet aspekt er at innholdet på Internett må være tilpasset denne brukergruppen. Dette må for det første skje gjennom universell utforming slik at innholdet er tilgjengelig for alle, men også ved at tjenestene som

finnes er relevante og nyttige for pensjonister. Det er derfor viktig at norge.no følger opp kvalitetssjekkingen av offentlige nettsteder. Et annet tiltak kan også være at norge.no videreutvikler nåværende temaside om pensjonister til å omfatte flere relevante tjenester og nettsteder for denne brukergruppen, slik at pensjonister kun trenger å gå ett sted for å finne relevant informasjon om eller fra det offentlige. Slik vil pensjonistene på nett stille likt når det kommer til å vite om hva slags offentlige tjenestetilbud på nett som finnes, og den enkeltes kompetanse vil dermed i mindre grad spille inn.

## Konklusjon

Vår undersøkelse har vist at det finnes tydelige digitale skiller i det norske samfunnet. Pensjonister som er ekskluderte mister tilgang til mange fordelaktige tjenester. Det er også klart at i et medborgerperspektiv vil pensjonister som ikke benytter seg av offentlige tjenester på nett har en tyngre jobb å skaffe seg informasjon om og ta ut sine rettigheter gjennom andre kanaler. Foreløpig er det få som benytter seg av mulighetene til politisk deltakelse på nett, her er tradisjonelle kanaler fortsatt det foretrukne. Undersøkelsen vår viser at det planlegges tiltak fra myndighetene som blant annet vil gi kortere saksbehandlingstid ved bruk av e-forvaltningstjenester. Likevel finner vi at det *foreløpig* går an å leve et fullverdig liv som pensjonist uten å ta i bruk Internett. Det fleste av ikke-brukerne vi har snakket med oppgir at alle referansene til Internett i hverdagen er mer et irritasjonsmoment enn et behov, og dette gjelder uansett primært i forhold til media og kulturliv, enn det å for eksempel tilegne seg rettigheter. Mange av disse oppgir tilgang til alternative kanaler og et varierende behov for offentlige tjenester som årsaker til at man ikke savner Internett som kommunikasjonskanal med det offentlige. Flere av brukerne vi har snakket med, oppgir at de sjelden har kontakt med det offentlige via Internett, og at når de først har behov for slik kontakt er informasjonen ofte for generell. Flertallet mener likevel at Internett gjør både hverdagen og kontakten med det offentlige enklere.

Hvis man ønsker at alle pensjonister skal kunne delta i informasjonssamfunnet på lik linje med på resten av befolkningen, må tiltakene fra det offentlige intensiveres. Dagens tiltak er ikke tilstrekkelige og når ikke ut til alle som ønsker det. Samtidig er det viktig for rettsikkerheten og demokratiet at de som fortsatt står utenfor har likeverdige kanaler for deltakelse.

## Kildeliste

### Litteratur

- Brock, Gerald W (1994): *Telecommunication Policy for the Information Age. From Monopoly to Competition*, Cambridge Massachusetts: Harward University Pres
- Berget, Gerd. 2005. *I'm plugged in, therefore I am? En analyse av holdningene til digitale skiller i norsk offentlig politikk*. Høyskolen i Oslo. Oslo.
- Bouma, Herman & Graafmans J. A. M. (red.). 1992: "*Gerontechnology*" *Technology and Informatics*. ISO Press. Amsterdam.
- Bourdieu, Pierre 1983: *The Forms of capital* (Tilgjengelig elektronisk: [http://www.viet-studies.org/Bourdieu\\_capital.htm](http://www.viet-studies.org/Bourdieu_capital.htm) sist lest: 21.02.2007)
- Capgemini 2006. *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* ([http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf), sist lest: 26.4.2007)
- COM, 2003, *The Role of eGovernment for Europe's Future. Communication from the Commision to the Council*. ([http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/egov\\_communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf), sist lest: 23.4.2007)
- Ericson, Andersen, 2001. *Videst mulig informasjon. Ei debattbok om folkebiblioteka og samfunnsinformasjonen i et e-Norge*. Biblioteksentralen AL. Oslo
- Eskeland og Finne 1973: *Rettshjelp*. Pax Forlag A/S Oslo
- Forbrukerrapporten: "Vår nye mediahverdag – en bløff?" ([http://forbrukerportalen.no/Artikler/2007/var\\_nye\\_mediehverdag\\_en\\_bloff](http://forbrukerportalen.no/Artikler/2007/var_nye_mediehverdag_en_bloff) 25.03.07)
- Frimann Lied, Maisen 1999, *Offentlig informasjon på verdensveven*, (<http://www.afin.uio.no/forskning/hovedfag/maisen.pdf>, sist lest: 12.04.2007)
- Frisvold, Øivind 1996, *Nytt og nyttig fra Gro og Odin*, Bok og bibliotek - Årg. 63 (<http://home.hio.no/~oivind/odin.htm> sist lest: 23.4.2007)
- Frønes og Kjølørød (red.) 2003. *Det Norske samfunn*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Frønes, Ivar. 2002: *Digitale skiller: utfordringer og strategier*. Fagbokforlaget: Bergen.
- Grant og Chau 2005: *Developing a Generic Framework for E-Government*, I Journal of Global Information Management, 2005
- Grönlund & Ranerup(red), 2001: *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*. Studentlitteratur, Lund Sverige.

- Grønmo, Sigmund 2004: *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget. Bergen.
- Hannemyr, Gisle 2002 *Forelesning IN-DIW Foilsett*  
(<http://www.ifi.uio.no/indiw/pres/internt/indiwcommunity2X.ppt> sist besøkt: 15.01.2007)
- Haraldsen Arild 2005, *Norge uten IT-politikk*, artikkel  
(<http://www.digi.no/php/art.php?id=265252> sist besøkt: 05.09.2005)
- Harrington & Harrington. 2000. *Gerontechnology. Why and how*. Herman Bouma Foundation for Gerontechnology. Eindhoven.  
(<http://www.gerontechnology.nl/textbook.htm> sist besøkt: 4.12.2006)
- Haug, Are Vegard, 2003 *Politisk kommunikasjon på kommunale hjemmesider*. Hovedfagserien, Avdeling for forvaltningsinformatikk. Unipub Forlag.
- Hoven, Finn H.1988, *Informasjonskløftene og mulighetene for å ta ut rettigheter*, i Helge
- HØYKOM 2006: "Åpenhet og nøytralitet i bredbåndsnett"  
[http://www.hoykom.no/hoykom/Newsh.nsf/df20e624375d6b7ac12570a8003989ad/1ea458a4b5a0193ac125725800562c1f/\\$FILE/HR2006\\_2%20%C3%85penhet%20i%20nett.pdf](http://www.hoykom.no/hoykom/Newsh.nsf/df20e624375d6b7ac12570a8003989ad/1ea458a4b5a0193ac125725800562c1f/$FILE/HR2006_2%20%C3%85penhet%20i%20nett.pdf) 15.04.07
- Jacobsen, Dag Ingvar 2005: *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Høyskoleforlaget. 2. utgave. Kristiansand
- Jansen, Arild. 2005a: *Er teknologien styrbar – noen momenter ?*  
(<http://www.uio.no/studier/emner/jus/afin/DRI1001/h05/undervisningsmateriale/DR11001-notat-2005.pdf> sist besøkt: 6.12.2006)
- Jansen, Arild, 2005b, *Assessing E-government progress– why and what*  
([http://www.afin.uio.no/forskning/notater/7\\_05.pdf](http://www.afin.uio.no/forskning/notater/7_05.pdf) sist besøkt: 4.3.2007)
- Jansen & Schartum, 2007 *Elektronisk forvaltning og jus i Elektronisk forvaltning i Norden*, Schartum(red.) Fagbokforlaget Bergen
- Johanson, Sune. 2005. *Non-users, Users and Ex-users, i Young technologies in Old Hands*. Birgit Jæger (red.). 1. utgave. Økonomiforbundets Forlag. København.
- Jæger, Birgit. 2004. *Trapped in the Digital Divide? Old People in the Information Society*. Science Studies 2/2004.
- Jæger, Birgit. 2005a: *Ældre temmer teknologien – og bliver aktive borgere i informationssamfundet*. 1. utgave. Forlaget Samfundslitteratur. Frederiksberg.
- Jæger, Birgit. 2005b: *Young technologies in Old Hands*. 1. utgave. Økonomiforbundets Forlag. København.
- Marshall, T.H. 1963: *Class, Citizenship & Social Development*. Anchor Books, New York
- Martinussen, Willy 1988, *Lagdeling, informasjonskløfter og politisk deltakelse*, i Helge Omdal (red.): *Informasjonskløftene og demokratiet*, Universitetsforlaget

- Milner, Henry 2002: *Civic Literacy: How Informed Citizens Make Democracy Work* University Press of New England. Hanover & London.
- Nordli Hagen, Marianne og Fredrik Engelstad. 2005. *Samfunnsklasser og klasseteorier, i Det norske samfunn*. Frønes, Ivar og Lise Kjølørød (red.) 5. utgave. Gyldendal. Oslo.
- Norges Forskningsråd, "HØYKOM". *Åpenhet og nøytralitet i bredbåndsnett*. HØYKOM rapport nr 2:2006. Riiser, Vemund (red.)
- Norris, Pippa. 2000. *Democratic Divide? The Impact of the Internet on Parliaments Worldwide*. Foredragsnotat.  
(<http://ksghome.harvard.edu/~pnorris.shorenstein.ksg/acrobat/apsa2000demdiv.pdf> sist besøkt: 4.12.2006)
- Norris, Pippa. 2001: *Digital Divide – Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press. New York.
- Nøhr, Øyvind, 1993 *Gerontologisk oppslagsbok. Ord og uttrykk om eldre og aldring*:  
([http://domino2.hil.no/web/hjemmesid.nsf/0/dde74101db404745c12569e7002f6875/\\$FILE/OppslagsbokE-I.doc](http://domino2.hil.no/web/hjemmesid.nsf/0/dde74101db404745c12569e7002f6875/$FILE/OppslagsbokE-I.doc) sist besøkt: 18.12.2007)
- Nøhr, Øyvind. 2006. *De kompetente eldre*. ([http://www.gerontologi.no/Word/De kompetente eldre\\_Pdf](http://www.gerontologi.no/Word/De_kompetente_eldre_Pdf) sist besøkt: 18.12.2007)
- Omdal (red.): *Informasjonskløftene og demokratiet*, Universitetsforlaget Oslo
- Regjeringen.no "Odin er død – regjeringen.no leve" [http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dep/Fornyings- og administrasjonsminister/taler artikler/2007/Lansering-av-regjeringano.html?id=450790&epslanguage=NO](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dep/Fornyings-og_administrasjonsminister/taler_artikler/2007/Lansering-av-regjeringano.html?id=450790&epslanguage=NO) 15.04.07).
- Ringdal, Kristen 2001: *Enhet og mangfold*. 2. utgave. Fagbokforlaget. Bergen.
- Ryen, Anne 2002: *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Fagbokforlaget. Bergen.
- Saglie, Jo & Vabo, Signy Irene (2004) *Elektronisk politisk deltakelse – en aktivitet for de få*:  
([www.statsvitenskap.uio.no/konferanser/norkom-04/documents/Saglie.pdf](http://www.statsvitenskap.uio.no/konferanser/norkom-04/documents/Saglie.pdf) sist besøkt: 02.03.2007)
- Schartum, Dag Wiese 1994a *Rettsikkerhet og systemutvikling i forvaltningen*. Universitetsforlaget, Oslo
- Schartum, Dag Wiese 1994b *Forvaltningsinformatikk hovedfag- Hva er det og hva kan det bli?* ([http://www.afin.uio.no/forskning/notater/2\\_94\\_a.html](http://www.afin.uio.no/forskning/notater/2_94_a.html) sist besøkt: 23.12.2006)
- Selwyn, Neil. 2002. *Defining the 'Digital Divide': Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age*. Occasional Paper 49.  
(<http://www.cf.ac.uk/socsi/ict/definingdigitaldivide.pdf> sist besøkt: 4.12.2006)



- Selwyn, Neil et al 2003. *Older adults' use of information and communication technology in everyday life*.  
(<http://journals.cambridge.org/production/action/cjoGetFulltext?fulltextid=175240>  
sist besøkt: 14.01.2007)
- Selwyn, Neil 2004. *Reconsidering political and popular understandings of the digital divide*.  
(<http://nms.sagepub.com/cgi/reprint/6/3/341.pdf> sist besøkt:14.01.2007)
- Sjöström, Thomas 2003, Med eGovernment mot "good governance", North Sweden  
European Office, Belgia ([http://www.northsweden.org/Sve/Dokument/  
Filer/Sj%C3%B6str%C3%B6m2003\\_egovernment.pdf](http://www.northsweden.org/Sve/Dokument/Filer/Sj%C3%B6str%C3%B6m2003_egovernment.pdf) sist lest: 23.4.2007)
- Steele, Jane 1998: *Information and Citizenship in Europe*, I Cyberspace Divide: Loader,  
Brian (red.) Routledge, London & New York,
- Thagaard, Tove 2002: *Systematikk og innlevelse*. Fagbokforlaget. 2. utgave. Bergen.
- Trollstøl og Heidar, 2004: *Statsborger eller medborger – hva snakker vi om?*  
([http://www.statsvitenskap.uio.no/ansatte/serie/notat/fulltekst/Heidar-  
Trollstol2004.pdf](http://www.statsvitenskap.uio.no/ansatte/serie/notat/fulltekst/Heidar-Trollstol2004.pdf) 4. sist besøkt:12.2006)
- United Nation 2005: *Global E-government Readiness Report 2005*, United Nation  
Publications.  
(<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>, sist  
lest 27.4.2007)
- Victoria 2006 "Victoria - de ældres vindue til verden" (<http://victoria.dk/about.asp> sist  
besøkt:18.12.2006)
- Warschauer, Mark. 2003: *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*.  
Paperback edition. The MIT Press. Cambridge.
- Wyatt, Sally et al 2005 *The digital divide, health information and everyday life*, I "New  
Media Society 2005; 7; 199 (<http://nms.sagepub.com/cgi/content/abstract/7/2/199>  
sist besøkt:27.02.2007)
- Østerud, Øyvind et al 1997 *Norsk Statsvitenskapelig Leksikon*. Universitetsforlaget. Oslo.

## Rettskilder

LOV 2000-04-14 nr 31: *Lov om behandling av personopplysninger*.  
(personopplysningsloven).

## Norges offentlige utredninger og Stortingsmeldinger

NOU 1982: 3 ” *Maktutredningen Sluttrapport*”

NOU 1994: 17, ”*Til informasjonens pris*”

St.meld. nr. 6 (2006-2007) ”*Om Seniorpolitikk*”  
(<http://odin.dep.no/aid/norsk/dok/regpubl/stmeld/068001-040007/dok-bn.html> sist  
besøkt: 4.12.2006)

St.meld.nr. 17(2006-2007) ”*Eit informasjonssamfunn for alle.*”

## Kilder

Arbeids- og velderdsdirektoratet 2007 Kommunikasjonstrategi for Arbeids-  
og velferdsetaten 2007-2009.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet 2006 Pressemelding Nr: 47/2006 Dato:  
21.11.06 ” *Seniornett Noreg får 1 million kroner til arbeidet for dei eldre si  
deltaking i informasjonssamfunnet*”  
([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressecenter/pressemeldinger/2006/Seniornett-  
t-Noreg-far-1-million-kroner-til-arbeidet-for-dei-eldre-si-deltaking-i-  
informasjonssamfunnet.html?id=437087](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressecenter/pressemeldinger/2006/Seniornett-Noreg-far-1-million-kroner-til-arbeidet-for-dei-eldre-si-deltaking-i-informasjonssamfunnet.html?id=437087) 15.04.07)

Fornyings- og administrasjonsdepartementet 2006, *IKT-ministeren inviterer til debatt - legg  
fram stortingsmelding om IKT*,  
([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressecenter/pressemeldinger/2006/IKT-  
ministeren-inviterer-til-debatt-legg.html?id=439073](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressecenter/pressemeldinger/2006/IKT-ministeren-inviterer-til-debatt-legg.html?id=439073) sist lest: 15.03.07).

Fritt Sykehusvalg, ”*Om tjenesten*”  
([http://www.sykehusvalg.no/sidemaler/VisStatiskInformasjon\\_2038.aspx](http://www.sykehusvalg.no/sidemaler/VisStatiskInformasjon_2038.aspx) sist  
lest 15.04.07)

Helse og velferdsetaten, Oslo kommune: *TT-kort* [http://www.helse-og-  
velferdsetaten.oslo.kommune.no/omsorg\\_og\\_sosiale\\_tjenester/tt-kort/](http://www.helse-og-velferdsetaten.oslo.kommune.no/omsorg_og_sosiale_tjenester/tt-kort/)

Interdepartemental arbeidsgruppe for eldre og IT 2002, *Eldres tilgang til og bruk av IKT*,  
([http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk\\_eNorge/Rapport-fra-  
interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761](http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/Rapport-fra-interdepartemental-arbeidsgruppe-for-eldre-og-IT-mars-2002.html?id=412761) sist  
lest:15.03.07)

Internet World Stats 2007, *INTERNET USAGE STATISTICS - The Big Picture*,  
(<http://www.internetworldstats.com/> sist lest: 29.1.2007)

Lovdata 2007, *Om Lovdata* (<http://lovdata.no/info/fakta.html> sist lest: 15.04.07)

---

Moræus Hansen, Ingeborg 2007: Seniornetts innlegg på "E-fovaltningskonferansen 2007"

Nærings- og handelsminister Grete Knudsen 2001, *Regjeringens IT-politikk - økt verdiskaping og velferd*, IT-politisk redegjørelse for Stortinget, 8. mai 2001, ([http://www.regjeringen.no/en/archive/Stoltenbergs-1st-Government/Narings--og-handelsdepartementet/263608/264452/regjeringens\\_it-politikk\\_-\\_okt\\_verdiskaping.html?id=264859](http://www.regjeringen.no/en/archive/Stoltenbergs-1st-Government/Narings--og-handelsdepartementet/263608/264452/regjeringens_it-politikk_-_okt_verdiskaping.html?id=264859) sist lest: 15.03.07).

Moderniseringsdepartementet 2005 "eNorge 2009 - *Det digitale spranget*"

NAV "Flere bestillingsmåter for Europeisk Helsetrygdkort" (<http://www.nav.no/page?id=364> 15.04.07)

NAV "Om nav.no" <http://www.nav.no/page?id=1073743456> 15.04.07)

Norsk Mediebarometer 2005:61 <http://www.ssb.no/emner/07/02/30/medie/sa78/sa-78.pdf> sist besøkt: 12.12.2006)

Online.no "Seniornett: For, om og av seniorer" (<http://www.online.no/underholdning/seniornett.html> 14.04.07)

Seniornett, *Seniornett Brosjyre vinter 06*, ([http://www.seniornett.no/seniornett/om\\_oss/seniornett\\_brosjyrer/seniornett\\_brosjyre\\_vinter\\_06](http://www.seniornett.no/seniornett/om_oss/seniornett_brosjyrer/seniornett_brosjyre_vinter_06) sist lest:14.04.07)

Skatteetaten: *Lever selvangivelsen over internett, telefon, SMS...* (<http://www.skatteetaten.no/Templates/Artikkel.aspx?id=9395&epslanguage=NO>. sist besøkt: 24.03.2007)

Sosial- og helsedirektoratet, 2006 *Full deltakelse for alle – Utviklingstrekk 2001-2006 Del 2* ([http://www.shdir.no/sosialelvelferdstjenester/nytt\\_for\\_pilotkontorene\\_i\\_nav\\_55158](http://www.shdir.no/sosialelvelferdstjenester/nytt_for_pilotkontorene_i_nav_55158) sist besøkt: 13.03.2007)

Sosial- og helsedirektoratet *Tilgjengelig Internett* (<http://www.shdir.no/deltasenteret/ikt/internett/> 15.03.07),

SSB, "Informasjonssamfunnet – Temaside" (<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikt/> sist besøkt:4.12.2006)

SSB, "Brukere av Internett, hyppighet og sted siste 3 måneder" (<http://www.ssb.no/emner/10/03/ikthus/tab-2006-09-14-05.html> 10.03.07 15.04.07)

SSB, "Nye definisjoner av utdanningsnivåer" ([http://www.ssb.no/vis/magasinet/slik\\_lever\\_vi/art-2006-09-14-01.html](http://www.ssb.no/vis/magasinet/slik_lever_vi/art-2006-09-14-01.html) 09.03.07)

**Besøkte nettsteder, sist besøkt: 27.4.2007**

AltInn: <http://www.altinn.no>

Brønnøysundregisterne: <http://www.brreg.no/>

Bærum kommune: <http://www.baerum.kommune>

Det norske kongehus: <http://www.kongehuset.no>

E-borger: <http://www.eborger.no>

Fritt sykehusvalg: <http://www.sykehusvalg.no>

Kristiansand kommune: <http://www.kristiansand.kommune.no>

Larvik kommune: <http://www.larvik.kommune.no>

Nav: <http://www.nav.no>

Norge.no: <http://www.norge.no/>

Norsk Lysningsblad: <http://www.norsk.lysningsblad.no>

Oslo kommune: <http://www.oslo.kommune.no>

Sametinget: <http://www.sametinget.no>

Seniornett: <http://www.seniornett.no/>

Skatteetaten: <http://www.skatteetaten.no>

Statens seniorråd: <http://www.statens.seniorraad.no>

Statistisk sentralbyrå: <http://www.ssb.no>

Stortinget: <http://www.stortinget.no>

Trondheim Kommune: <http://trondheim.kommune.no>

Vegvesenet: <http://www.vegvesen.no>

---

## Informanter

### Pensjonister

#### Brukere

Mann, 67 år, Kolbotn. Tidligere postbetjent.

Kvinne, 69 år, Larvik. Tidligere lærer.

Kvinne, 69 år, Oslo.

Mann, 70 år, Larvik. Tidligere lærer.

Mann, 73 år, Oslo.

Mann, 81 år, Oslo. Tidligere lege.

#### Ikke-brukere

Kvinne, 67 år, Sunnmøre. Tidligere hjelpepleier.

Kvinne, 75 år, Tromsø. Tidligere lærer.

Kvinne, 85 år, Sunnmøre. Tidligere gårdbruker.

Mann, 86 år, Sunnmøre. Tidligere fylkesansatt.

Mann, 86 år, Oslo. Tidligere reklameforfatter.

### Personlige intervju

Bibliotekarere ved "Grünerløkka filial", "Stovner filial", "Gamle Oslo filial", "Nordtvedt filial", "Torshov filial", "Oppsal filial", "Bøler filial", "Lambertseter filial", "Holmlia filial" og Hovedbiblioteket.

Majorstuen Seniornettforening

Mann, 28 år. Ansatt på Diakonhjemmet sykehus.

### E-posthenvendelser

Generelle henvendelse: Norge.no og Skatteetaten.no

Kvalitativ intervju besvart av: "Seniornett", "Nasjonalt dokumentasjonssenter for personer med nedsatt funksjonsevne" (DOK), "Pensjonistpartiet", "Deltasenteret" og "Seniorsaken".

### Telefonhenvendelser

"Norsk Pensjonistforbund", "Pensjonistpartiet", "Seniornett", "NAV"

# Vedlegg 1. Spørreundersøkelse med resultater

Noen av de spørsmålene nedenfor vil ha avvikende prosenter i forhold til de som foreligger i analysen. Dette er forklart og tatt forbehold om i kapittel 3 "Undersøkelsesopplegg" under avsnittene "Ikke-obligatoriske spørsmål" og "Flervalgsspørsmål". Dette gjelder henholdsvis de ikke-obligatoriske spørsmålene 4, alternativ 5.2 til og med 5.11 på spørsmål 5, og påstandene 6.1 og 6.2. Det samme gjelder flervalgsspørsmålene 1.2, 1.4, 3, 8.2 og 8.9.

# Besvarelser for Pensjonisters bruk av Internett

Antall besvarelser: 97

---

Tusen takk for at du tar deg tid til å svare på denne undersøkelsen som skal kartlegge bruk av Internett hos pensjonister. Det betyr mye for oss at du tar deg tid til å svare. Selv om noen av spørsmålene skulle virke lite relevante for deg er det viktig at du besvarer alle spørsmål. Undersøkelsen er fullstendig anonym.

Skjemaet består bare av en lang nettside. Bruk piltastene eller rullefeltet på høyre side for å komme deg nedover. Husk å trykke på "Send inn" når du er ferdig.

Nesten alle spørsmålene skal besvares på samme måte - ved å krysse av for det svaralternativet som passer best. I enkelte tilfeller kan det være slik at ingen av svarmulighetene helt passer for deg. Avmerk da for det svaralternativet som ligger nærmest.

---

## 1. Tilgang og bruk

### 1.1 Har du tilgang til Internett hjemme?

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har tilgang til bredbånd	77	79,4
Ja, har tilgang til modem eller oppringt Internett	17	17,5
Nei, men har tilgang til datamaskin	3	3,1
Ingen av delene	0	0,0
Vet ikke / kan ikke svare	0	0,0

### 1.2 Hvor bruker du Internett?

Flere svaralternativer mulig

Svaralternativ	Antall	%
Hjemme	96	70,6
Hos slekt eller venner	10	7,4
Bibliotek, eldresenter eller annet offentlig tilbud	9	6,6
Internettcafé etc.	6	4,4
Jobb	5	3,7
Annet	10	7,4

### 1.3 Hvor ofte bruker du Internett?

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	79	81,4
Ukentlig	16	16,5
Hver 14. dag	1	1,0
En gang i måneden	0	0,0
Sjeldnere	1	1,0

#### 1.4 Hvor har du lært å bruke Internett?

Flere svaralternativer mulig

Svaralternativ	Antall	%
Lært det selv / selvlært	52	34,4
Lært det gjennom jobbsituasjon	38	25,2
Lært det gjennom kurs/utdanning	37	24,5
Lært av barn, foreldre, venner eller kjente	24	15,9

#### 1.5 Hvordan vil du beskrive din egen Internettkompetanse?

Svaralternativ	Antall	%
Meget god	10	10,3
God	28	28,9
Tilstrekkelig	34	35,1
Begrenset	25	25,8
Dårlig	0	0,0

---

### 2. Hva bruker du Internett til?

#### 2.1 Sende og motta e-post

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	40	41,2
Ofte	34	35,1
Av og til	20	20,6
Sjelden	2	2,1
Aldri	1	1,0

#### 2.2 Chatte/sendte øyeblikksmeldinger (f. eks MSN)

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	2	2,1
Ofte	3	3,1
Av og til	8	8,2
Sjelden	17	17,5
Aldri	67	69,1

#### 2.3 Delta i diskusjonsforum etc.

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	0	0,0
Ofte	2	2,1
Av og til	2	2,1
Sjelden	13	13,4
Aldri	80	82,5



#### 2.4 Underholdning, hobby og fritid

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Daglig	13	13,4
Ofte	25	25,8
Av og til	23	23,7
Sjelden	15	15,5
Aldri	21	21,6

#### 2.5 Søke etter informasjon om sykdom og helse

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Daglig	2	2,1
Ofte	8	8,2
Av og til	36	37,1
Sjelden	25	25,8
Aldri	26	26,8

#### 2.6 Nettbank og andre banktjenester

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Daglig	16	16,5
Ofte	59	60,8
Av og til	6	6,2
Sjelden	1	1,0
Aldri	15	15,5

#### 2.7 Kurs og utdanning

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Daglig	2	2,1
Ofte	7	7,2
Av og til	20	20,6
Sjelden	26	26,8
Aldri	42	43,3

#### 2.8 Lese nettaviser

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Daglig	32	33,0
Ofte	24	24,7
Av og til	25	25,8
Sjelden	10	10,3
Aldri	6	6,2

## 2.9 Kontakt med offentlige myndigheter

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	1	1,0
Ofte	9	9,3
Av og til	37	38,1
Sjelden	29	29,9
Aldri	21	21,6

## 2.10 Kjøp av varer og tjenester, f.eks. reiser, bøker

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	2	2,1
Ofte	12	12,4
Av og til	35	36,1
Sjelden	27	27,8
Aldri	21	21,6

## 2.11 Vær og føreforhold

Svaralternativ	Antall	%
Daglig	10	10,3
Ofte	10	10,3
Av og til	28	28,9
Sjelden	26	26,8
Aldri	23	23,7

---

## 3. Hva slags offentlige nett-tjenester har du benyttet deg av?

Her er en rekke tjenester du kan få utført på Internett. Kryss av for hvorvidt du har brukt tjenesten, ikke hatt behov for å bruke den, om du har utført tjenesten på andre måter og/eller om du kunne tenke deg å bruke tjenesten i fremtiden. Flere svaralternativer mulig.

### 3.1 Bestille helsetrygdkort eller tilsvarende fra Internett

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	26	25,0
Nei, ikke hatt behov	42	40,4
Nei, løst/utført på andre måter	14	13,5
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	22	21,2

### 3.2 Bytte fastlege på Internett

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	9	9,0
Nei, ikke hatt behov	70	70,0
Nei, løst/utført på andre måter	13	13,0
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	8	8,0

### 3.3 Sende inn selvangivelse på Internett

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	58	57,4
Nei, ikke hatt behov	11	10,9
Nei, løst/utført på andre måter	19	18,8
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	13	12,9

### 3.4 Søke etter og/eller bestiller bøker fra bibliotekets nettsted

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	26	25,0
Nei, ikke hatt behov	36	34,6
Nei, løst/utført på andre måter	22	21,2
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	20	19,2

### 3.5 Melde flyttemelding eller adresseendring

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	11	11,0
Nei, ikke hatt behov	66	66,0
Nei, løst/utført på andre måter	7	7,0
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	16	16,0

### 3.6 Finne informasjon om ventetider på "Fritt Sykehusvalg"

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	5	5,0
Nei, ikke hatt behov	63	63,0
Nei, løst/utført på andre måter	8	8,0
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	24	24,0

### 3.7 Reservering mot direktesendt reklame

Svaralternativ	Antall	%
Ja, har brukt	27	26,7
Nei, ikke hatt behov	35	34,7
Nei, løst/utført på andre måter	15	14,9
Kunne tenke meg å bruke i fremtiden	24	23,8

---

#### 4. Hvor ofte har du benyttet deg av følgende nettstedet?

Navnet på tjenesten er det som står først, i parentes er web-adressen til nettstedet.

##### 4.1 NAV (nav.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	1	1,1
Noe brukt	19	20,2
Aldri brukt	52	55,3
Ikke hørt om	22	23,4

##### 4.2 Trygdeetaten (trygdeetaten.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	0	0,0
Noe brukt	31	33,0
Aldri brukt	62	66,0
Ikke hørt om	1	1,1

##### 4.3 Fritt Sykehusvalg (frittsykehusvalg.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	0	0,0
Noe brukt	5	5,3
Aldri brukt	88	93,6
Ikke hørt om	1	1,1

##### 4.4 Kongehuset (kongehuset.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	0	0,0
Noe brukt	19	20,2
Aldri brukt	68	72,3
Ikke hørt om	7	7,4

##### 4.5 Stortinget (stortinget.no) eller Sametinget (sametinget.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	4	4,3
Noe brukt	19	20,2
Aldri brukt	67	71,3
Ikke hørt om	4	4,3

##### 4.6 Norge.no (norge.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	3	3,2
Noe brukt	40	43,0
Aldri brukt	44	47,3
Ikke hørt om	6	6,5

##### 4.7 Lovdata (lovdata.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	3	3,2
Noe brukt	29	30,9
Aldri brukt	57	60,6
Ikke hørt om	5	5,3

##### 4.8 Brønnøysundregistrene (brreg.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	3	3,2
Noe brukt	40	42,6
Aldri brukt	50	53,2
Ikke hørt om	1	1,1

##### 4.9 SeniorNett (seniornett.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	17	17,7
Noe brukt	47	49,0
Aldri brukt	28	29,2
Ikke hørt om	4	4,2

##### 4.10 Statens Seniorråd (statens.seniorraad.no)

Svaralternativ	Antall	%
Mye brukt	1	1,1
Noe brukt	11	11,8
Aldri brukt	66	71,0
Ikke hørt om	15	16,1

#### 4.11 Statens Vegvesen (vegvesen.no)

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Mye brukt	0	0,0
Noe brukt	33	35,1
Aldri brukt	59	62,8
Ikke hørt om	2	2,1

#### 4.12 Skatteetaten (skatteetaten.no)

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Mye brukt	6	6,3
Noe brukt	61	64,2
Aldri brukt	26	27,4
Ikke hørt om	2	2,1

#### 4.13 Norsk lysningsblad (norsk.lysingsblad.no)

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Mye brukt	0	0,0
Noe brukt	4	4,3
Aldri brukt	85	90,4
Ikke hørt om	5	5,3

#### 4.14 Statistisk Sentralbyrå (ssb.no)

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Mye brukt	3	3,2
Noe brukt	18	19,1
Aldri brukt	69	73,4
Ikke hørt om	4	4,3

#### 4.15 Altinn (altinn.no)

<b>Svaralternativ</b>	<b>Antall</b>	<b>%</b>
Mye brukt	2	2,2
Noe brukt	16	17,2
Aldri brukt	40	43,0
Ikke hørt om	35	37,6

5. Hva slags informasjon og hvilke funksjoner har du benyttet deg av på din kommunes nettsted?

5.1 Har benyttet meg av hjemkommunes nettsted

Svaralternativ	Antall	%
Ja	56	57,7
Nei	39	40,2
Vet ikke	2	2,1

5.2 Finne kontaktinformasjon eller generell informasjon

Svaralternativ	Antall	%
Ja	49	56,3
Nei	35	40,2
Vet ikke	3	3,4

5.3 Finne informasjon om tjenester kommunen tilbyr og hvem som har rett til å benytte seg av dem

Svaralternativ	Antall	%
Ja	37	44,0
Nei	45	53,6
Vet ikke	2	2,4

5.4 Skrive ut søknadsskjema eller annet offisielt skjema (som sendes via post)

Svaralternativ	Antall	%
Ja	19	21,8
Nei	67	77,0
Vet ikke	1	1,1

5.5 Fylle ut og sende inn elektronisk skjema (i nettleser eller via e-post)

Svaralternativ	Antall	%
Ja	30	34,9
Nei	55	64,0
Vet ikke	1	1,2

5.6 Fått innsyn i personlige opplysninger (f eks hos bibliotek, etc)

Svaralternativ	Antall	%
Ja	21	24,1
Nei	62	71,3
Vet ikke	4	4,6

5.7 Prøvd å påvirke eller gi ros/ris til virksomheten

Svaralternativ	Antall	%
Ja	10	11,5
Nei	74	85,1
Vet ikke	3	3,4

5.8 Deltatt i avstemninger, elektroniske høringer, eller debattforum i den hensikt å påvirke en beslutning som skal behandles i kommunestyret eller andre beslutningsorganer

Svaralternativ	Antall	%
Ja	12	13,8
Nei	73	83,9
Vet ikke	2	2,3

5.9 Finne saksdokumenter og informasjon om politiske vedtak

Svaralternativ	Antall	%
Ja	20	23,0
Nei	65	74,7
Vet ikke	2	2,3

5.10 Finne informasjon om lover og regler

Svaralternativ	Antall	%
Ja	34	39,1
Nei	51	58,6
Vet ikke	2	2,3

5.11 Finne informasjon om tjenester og tilbud for pensjonister

Svaralternativ	Antall	%
Ja	37	42,0
Nei	49	55,7
Vet ikke	2	2,3

## 6. Påstander om bruk av Internett

Til slutt i denne delen av spørreundersøkelsen, kommer noen påstander om bruk av Internett og offentlige nettsteder.

6.1 Jeg har lett etter informasjon på offentlige nettsted og funnet det jeg lette etter

Svaralternativ	Antall	%
Opplever ofte dette	48	49,5
Opplever sjelden dette	23	23,7
Aldri opplevd dette	5	5,2
Vet ikke / ikke relevant spørsmål	21	21,6

6.2 Jeg har lett etter informasjon på offentlige nettsted og IKKE funnet det jeg lette etter

Svaralternativ	Antall	%
Opplevd ofte dette	16	16,5
Opplever sjelden dette	38	39,2
Aldri opplevd dette	18	18,6
Vet ikke / ikke relevant spørsmål	25	25,8

---

## 7. Grader hvor enig eller uenig du er i følgende påstander

Her kommer noen påstander om din bruk av Internett

7.1 Internett gjør det enklere å følge med på det som skjer i samfunnet

Svaralternativ	Antall	%
Helt enig	60	61,9
Litt enig	29	29,9
Litt uenig	3	3,1
Helt uenig	1	1,0
Vet ikke/kan ikke svare	4	4,1

7.2 Internett gjør hverdagen min enklere

Svaralternativ	Antall	%
Helt enig	58	59,8
Litt enig	24	24,7
Litt uenig	6	6,2
Helt uenig	6	6,2
Vet ikke/kan ikke svare	3	3,1

7.3 Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige

Svaralternativ	Antall	%
Helt enig	53	54,6
Litt enig	30	30,9
Litt uenig	3	3,1
Helt uenig	1	1,0
Vet ikke/kan ikke svare	10	10,3

7.4 Det burde finnes flere tjenester som er tilpasset min livssituasjon på Internett

Svaralternativ	Antall	%
Helt enig	31	32,0
Litt enig	33	34,0
Litt uenig	3	3,1
Helt uenig	3	3,1
Vet ikke/kan ikke svare	27	27,8

8. Helt til slutt kommer noen generelle spørsmål om din livssituasjon. Disse opplysningene er viktige for å belyse ulike holdninger hos ulike sosiale grupper. Vi minner om at du er fullstendig anonym.

8.1 Hva er din høyeste gjennomførte utdanning?

Svaralternativ	Antall	%
Ingen fullført utdanning	0	0,0
Grunnskolenivå	25	25,8
Gymnas	25	25,8
Høyskole- eller universitetsutdanning	47	48,5

8.2 Hvilket av disse betegnelse beskriver best hva du har drevet med tidligere?

Svaralternativ	Antall	%
Hjemmeværende	3	2,7
Helse/omsorg	6	5,4
Undervisning	17	15,3
Servicenæring	19	17,1
Industri/transport/håndverk	15	13,5
Ansatt i annet offentlig yrke	26	23,4
Ansatt i annet privat yrke	21	18,9
Annet	4	3,6

8.3 Hvor lenge siden er det du gikk av med pensjon?

Svaralternativ	Antall	%
0-2 år	27	29,3
3-6 år	20	21,7
mer enn 7 år	45	48,9

8.4 Hvor ofte leser du papiraviser?

Svaralternativ	Antall	%
Hver dag	85	87,6
Opptil flere dager i uken	8	8,2
Flere ganger i måneden	2	2,1
Månedlig eller sjeldnere	1	1,0
Aldri	1	1,0

8.5 Er du medlem av en eller flere foreninger eller organisasjoner?

Svaralternativ	Antall	%
Ja, og deltar aktivt i minst en av dem	70	72,2
Ja, men er passivt medlem	20	20,6
Nei	7	7,2



8.6 Hvem bor du sammen med?

Svaralternativ	Antall	%
Alene	18	18,6
Ektefelle/samboer	77	79,4
Barn	0	0,0
Bofellesskap	1	1,0
Annet	1	1,0

8.7 Hvor mange personer har du i din omgangskrets (venner og kjente)?

Svaralternativ	Antall	%
Ingen	0	0,0
En person	1	1,0
2-5 personer	12	12,4
Flere enn 6 personer	81	83,5
Ønsker ikke svare	3	3,1

8.8 Hvordan oppfatter du din egen helse?

Svaralternativ	Antall	%
Svært god	19	19,6
God	53	54,6
Middels	21	21,6
Dårlig	4	4,1
Svært dårlig	0	0,0

8.9 Har du nedsatt funksjonsevne som følge av alder?

Flere svaralternativer mulig

Svaralternativ	Antall	%
Nedsatt hørsel	30	26,3
Nedsatt syn	14	12,3
Nedsatt funksjon i hender/armer	7	6,1
Annet	16	14,0
Nei, ingen nedsatt funksjonsevne	47	41,2

8.10 Hvordan vil du beskrive din økonomiske situasjon?

Svaralternativ	Antall	%
Svært romslig	9	9,3
Romslig	61	62,9
Må være forsiktig, men klarer meg	25	25,8
Problemer med å få pengene til å strekke til	0	0,0
Ønsker ikke svare	2	2,1

### 8.11 Kjønn

Svaralternativ	Antall	%
Kvinne	38	39,2
Mann	59	60,8

### 8.12 Alder

Svaralternativ	Antall	%
65 eller yngre	21	21,6
65-70 år	23	23,7
70-75 år	21	21,6
75-80 år	21	21,6
80+	11	11,3

### 8.13 Hva er postnummeret der du bor?

Husker du ikke postnummer, oppgi hjemkommune.

- |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| • 5537       | • 5124       | • 1341       |
| • 1394       | • 1410       | • 3070       |
| • 1346       | • 7130       | • 1358       |
| • 1357       | • 2319       | • 9020       |
| • 1369       | • 2818       | • 9013       |
| • 9015       | • 8616       | • 3400       |
| • 1259 Oslo  | • 0372 oslo  | • 5532       |
| • 1344       | • 0682 Oslo  | • 1396       |
| • 3632       | • 9020       | • 1338       |
| • 5177       | • 0968       | • 2430       |
| • 0361 Oslo  | • 1525       | • 1338       |
| • 1337       | • 1481       | • 0566 Oslo  |
| • 4629       | • 1369       | • oslo 1184  |
| • 4340       | • 0687 Oslo  | • 1339       |
| • 0680       | • 9024       | • 1166       |
| • 2900       | • 1341       | • 3256       |
| • 1359       | • 9020       | • 6300 Rauma |
| • 1263 papir | • Haugesund  | • Kommune    |
| • 1250 papir | • 0264 Oslo  | • 1860       |
| • 3442       | • 5523       | • 1338       |
| • 3430       | • 5537       | • 2848       |
| • 0597       | • haugesund  | • 5222       |
| • 0686       | • 9200       | • 3080       |
| • 1346       | • 1337       | • 1336       |
| • 1262 papir | • 0685       | • Sandvika,  |
| • 0198 papir | • 5535       | • Bærum      |
| • 1263 papir | • 5532       | • 3256       |
| • 8430       | • 0687 papir | • 9020       |
| • 1339       | • 1362 hosle | • 1413       |
| • 1178       | • 3472       | • 1338       |
| • 1367       | • 3193       | • sandvika   |
| • 1672       | • 1166       | • 1259       |
| • 5529       | • 4823       | • 1337       |
| • 1352       | • 5521       | • 3441       |

# Vedlegg 2. Tabeller

## Bakgrunnsopplysninger

### Husholds sammensetning

Tabell 1 Hushold fordelt etter alder. %. N=97

			Hvem bor du sammen med				Total
			Alene	Ektefelle/ samboer	Bofellesskap	Annet	
Alder	65 eller yngre	Count	4	16	1	0	21
		% within Alder	19,0%	76,2%	4,8%	,0%	100,0%
	65-70 år	Count	2	21	0	0	23
		% within Alder	8,7%	91,3%	,0%	,0%	100,0%
	70-75 år	Count	4	17	0	0	21
		% within Alder	19,0%	81,0%	,0%	,0%	100,0%
	75-80 år	Count	4	16	0	1	21
		% within Alder	19,0%	76,2%	,0%	4,8%	100,0%
	80+	Count	4	7	0	0	11
		% within Alder	36,4%	63,6%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	18	77	1	1	97
		% within Alder	18,6%	79,4%	1,0%	1,0%	100,0%

### Foreningsmedlemsskap

Tabell 2 Antall personer i krets sett i forhold til foreningsmedlemskap. %. N=97

		Hvor mange i omgangskrets				Total
		En Person	2-5 personer	Flere enn 6 personer	Ønsker ikke svare	
Er du medlem av en eller flere foreninger eller organisasjoner	Ja, og deltar aktivt i minst en av dem	1	8	58	3	70
		1,4%	11,4%	82,9%	4,3%	100,0%
	Ja, men er passivt medlem	0	3	17	0	20
		,0%	15,0%	85,0%	,0%	100,0%
	Nei	0	1	6	0	7
		,0%	14,3%	85,7%	,0%	100,0%
Total		1	12	81	3	97
		1,0%	12,4%	83,5%	3,1%	100,0%

### Tilgang og bruk

### Bruk av Internett i hverdagen

**Tabell 3 Frekvens av bruk fordelt etter utdanning. %. N=97**

			Høyeste gjennomførte utdanning			Total
			Grunnskolenivå	Gymnas	Høyskole- eller universitets utdanning	
Hvor ofte bruker du Internett	Daglig	Count % within Høyeste gjennomførte utdanning	21 84,0%	18 72,0%	40 85,1%	79 81,4%
	Ukentlig	Count % within Høyeste gjennomførte utdanning	4 16,0%	6 24,0%	6 12,8%	16 16,5%
	Hver 14. dag	Count % within Høyeste gjennomførte utdanning	0 ,0%	0 ,0%	1 2,1%	1 1,0%
	Sjeldnere	Count % within Høyeste gjennomførte utdanning	0 ,0%	1 4,0%	0 ,0%	1 1,0%
Total		Count % within Høyeste gjennomførte utdanning	25 100,0%	25 100,0%	47 100,0%	97 100,0%

**Tabell 4 Frekvens av bruk fordelt etter alder. Antall og prosent. N=97.**

			Alder					Total
			65 eller yngre	65-70 år	70-75 år	75-80 år	80+	
Hvor ofte bruker du Internett	Daglig	Count % within Alder	19 90,5%	17 73,9%	20 95,2%	14 66,7%	9 81,8%	79 81,4%
	Ukentlig	Count % within Alder	1 4,8%	6 26,1%	1 4,8%	6 28,6%	2 18,2%	16 16,5%
	Hver 14. dag	Count % within Alder	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 4,8%	0 ,0%	1 1,0%
	Sjeldnere	Count % within Alder	1 4,8%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 1,0%
Total		Count % within Alder	21 100,0%	23 100,0%	21 100,0%	21 100,0%	11 100,0%	97 100,0%

## Tilgang i hjemmet

**Tabell 5 Tilgang til Internett i hjemmet fordelt etter alder. %. N=97**

		Tilgang til Internett i hjemmet					
		Ja, har tilgang til bredbånd		Ja, har tilgang til modem eller oppringt Internett		Nei, men har tilgang til datamaskin	
		Count	Row Total N %	Count	Row Total N %	Count	Row Total N %
Alder	65 eller yngre	18	85,7%	3	14,3%	0	,0%
	65-70 år	19	82,6%	3	13,0%	1	4,3%
	70-75 år	16	76,2%	4	19,0%	1	4,8%
	75-80 år	17	81,0%	3	14,3%	1	4,8%
	80+	7	63,6%	4	36,4%	0	,0%
Kjønn	Kvinne	31	81,6%	6	15,8%	1	2,6%
	Mann	46	78,0%	11	18,6%	2	3,4%

## Egenfølt Internettkompetanse

**Tabell 6 Beskrivelse av egen Internettkompetanse sett opp mot hvor ofte man bruker Internett. Antall.**

	Beskrivelse av egen Internettkompetanse				
	Meget god	God	Tilstrekkelig	Begrenset	Dårlig
	Count	Count	Count	Count	Count
Daglig	10	28	31	10	0
Ukentlig	0	0	3	13	0
Hver 14. dag	0	0	0	1	0
En gang i måneden	0	0	0	0	0
Sjeldnere	0	0	0	1	0

**Tabell 7 Høyest gjennomførte utdanning sett i forhold til beskrivelse av egen Internett-kompetanse. Antall og Prosent. N=97**

	Beskrivelse av egen Internettkompetanse				Total
	Meget god	God	Tilstrekkelig	Begrenset	
Grunnskolenivå	0 ,0%	4 16,0%	14 56,0%	7 28,0%	25 100,0%
Gymnas	3 12,0%	10 40,0%	5 20,0%	7 28,0%	25 100,0%
Høyskole- eller universitetsutdannelse	7 14,9%	14 29,8%	15 31,9%	11 23,4%	47 100,0%
Total	10 10,3%	28 28,9%	34 35,1%	25 25,8%	97 100,0%

**Tabell 8 Beskrivelse av egen Internett-kompetanse etter nedsatt funksjonsevne. N=97. Antall og prosent.**

	Beskrivelse av egen Internettkompetanse									
	Meget god		God		Tilstrekkelig		Begrenset		Total	
	Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %
Nedsatt hørsel	0	,0%	8	28,6%	12	35,3%	10	40,0%	30	30,9%
Nedsatt syn	0	,0%	4	14,3%	5	14,7%	5	20,0%	14	14,4%
Nedsatt funksjon i hender/armar	0	,0%	2	7,1%	5	14,7%	0	,0%	7	7,2%
Annet	1	10,0%	4	14,3%	5	14,7%	6	24,0%	16	16,5%
Ingen nedsatt funksjonsevne	9	90,0%	14	50,0%	15	44,1%	9	36,0%	47	48,5%

## Læresituasjon sett i forhold til kjønn og utdannelse

**Tabell 9 Hvor man har lært Internett sett i sammenheng med utdannelse. N=97. Antall og prosent.**

		Høyeste gjennomførte utdannelse							
		Ingen fullført utdannelse		Grunnskolenivå		Gymnas		Høyskole- eller universitetsutdannelse	
		Count	Column Total N %	Count	Column Total N %	Count	Column Total N %	Count	Column Total N %
Selvært	1	0	,0%	15	60,0%	11	44,0%	26	55,3%
Gjennom jobbsituasjon	1	0	,0%	6	24,0%	10	40,0%	22	46,8%
Gjennom kurs/utdanning	1	0	,0%	9	36,0%	13	52,0%	15	31,9%
Barn, venner eller kjente	1	0	,0%	8	32,0%	5	20,0%	11	23,4%

## Pensjonisters bruk av ulike nett-tjenester

### Hva utvalget vårt bruker Internett til

**Tabell 10 Bruk av ulike tjenester på nett**

	Daglig	Ofte	Av og til	Sjelden	Aldri
	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %
Sende og motta e-post	41,2%	35,1%	20,6%	2,1%	1,0%
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	2,1%	3,1%	8,2%	17,5%	69,1%
Delta i diskusjonsforum etc.	,0%	2,1%	2,1%	13,4%	82,5%
Underholdning, hobby og fritid	13,4%	25,8%	23,7%	15,5%	21,6%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	2,1%	8,2%	37,1%	25,8%	26,8%
Nettbank og andre banktjenester	16,5%	60,8%	6,2%	1,0%	15,5%
Kurs og utdanning	2,1%	7,2%	20,6%	26,8%	43,3%
Lese nettaviser	33,0%	24,7%	25,8%	10,3%	6,2%
Kontakt med offentlige myndigheter	1,0%	9,3%	38,1%	29,9%	21,6%
Kjøp av varer og tjenester	2,1%	12,4%	36,1%	27,8%	21,6%
Vær og føreforhold	10,3%	10,3%	28,9%	26,8%	23,7%

**Tabell 11 Andel som både har brukt chat og diskusjonsforum. Antall og Prosent. N=97**

De som både har brukt chatting og diskusjonsforum
---

Enten ingen eller en av deele		Bruk av begge deler	
Count	Row N %	Count	Row N %
63	64,9%	34	35,1%

**Tabell 12 Andel med høy og lav teknologisk kapital. N=97. Antall og prosent.**

		Frequency	Percent
Valid	Lav	48	49,5
	Høy	49	50,5
	Total	97	100,0

### Hvordan teknologisk kapital påvirker bruk av de ulike tjenestene

**Tabell 13 Nettbank og andre banktjenester. Høy og lav egenfølt kompetanse.**

		Beskrivelse av egen Internettkompetanse				Total
		Meget god	God	Tilstrekkelig	Begrenset	
Nettbank og andre banktjenester	Ikke brukt	,0%	10,7%	11,8%	32,0%	15,5%
	Har brukt	100,0%	89,3%	88,2%	68,0%	84,5%

**Tabell 14 Egenfølt kompetanse i forhold til bruk av ulike tjenester. N=97. Antall og prosent**

		Egenfølt kompetanse (høy vs. lav)			
		Høy		Lav	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Sende og motta e-post	Har brukt	38	100,0%	58	98,3%
	Ikke brukt	0	,0%	1	1,7%
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Har brukt	17	44,7%	13	22,0%
	Ikke brukt	21	55,3%	46	78,0%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	13	34,2%	4	6,8%
	Ikke brukt	25	65,8%	55	93,2%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	31	81,6%	45	76,3%
	Ikke brukt	7	18,4%	14	23,7%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	33	86,8%	38	64,4%
	Ikke brukt	5	13,2%	21	35,6%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	35	92,1%	47	79,7%
	Ikke brukt	3	7,9%	12	20,3%
Kurs og utdanning	Har brukt	25	65,8%	30	50,8%
	Ikke brukt	13	34,2%	29	49,2%
Lese nettaviser	Har brukt	38	100,0%	53	89,8%
	Ikke brukt	0	,0%	6	10,2%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	34	89,5%	42	71,2%
	Ikke brukt	4	10,5%	17	28,8%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	35	92,1%	41	69,5%
	Ikke brukt	3	7,9%	18	30,5%
Vær og føreforhold	Har brukt	31	81,6%	43	72,9%
	Ikke brukt	7	18,4%	16	27,1%

**Tabell 15 Mulighet for støtte under bruk i forhold til bruk av ulike tjenester. N=97. Antall og prosent.**

		Mulighet for støtte under bruk			
		Ja		Nei	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Sende og motta e-post	Har brukt	38	100,0%	58	98,3%
	Ikke brukt	0	,0%	1	1,7%
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Har brukt	12	31,6%	18	30,5%
	Ikke brukt	26	68,4%	41	69,5%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	7	18,4%	10	16,9%
	Ikke brukt	31	81,6%	49	83,1%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	34	89,5%	42	71,2%
	Ikke brukt	4	10,5%	17	28,8%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	30	78,9%	41	69,5%
	Ikke brukt	8	21,1%	18	30,5%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	34	89,5%	48	81,4%
	Ikke brukt	4	10,5%	11	18,6%
Kurs og utdanning	Har brukt	26	68,4%	29	49,2%
	Ikke brukt	12	31,6%	30	50,8%
Lese nettaviser	Har brukt	36	94,7%	55	93,2%
	Ikke brukt	2	5,3%	4	6,8%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	27	71,1%	49	83,1%
	Ikke brukt	11	28,9%	10	16,9%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	32	84,2%	44	74,6%
	Ikke brukt	6	15,8%	15	25,4%
Vær og føreforhold	Har brukt	33	86,8%	41	69,5%
	Ikke brukt	5	13,2%	18	30,5%

**Tabell 16 Kjerne vs. perifertilgangs utslag på bruk av ulike tjenester. N=97. Antall og prosent.**

		Kjernetilgang og perifertilgang			
		Perifer		Kjerne	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Sende og motta e-post	Har brukt	19	95,0%	77	100,0%
	Ikke brukt	1	5,0%	0	,0%
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Har brukt	2	10,0%	28	36,4%
	Ikke brukt	18	90,0%	49	63,6%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	2	10,0%	15	19,5%
	Ikke brukt	18	90,0%	62	80,5%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	15	75,0%	61	79,2%
	Ikke brukt	5	25,0%	16	20,8%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	12	60,0%	59	76,6%
	Ikke brukt	8	40,0%	18	23,4%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	14	70,0%	68	88,3%
	Ikke brukt	6	30,0%	9	11,7%
Kurs og utdanning	Har brukt	9	45,0%	46	59,7%
	Ikke brukt	11	55,0%	31	40,3%
Lese nettaviser	Har brukt	19	95,0%	72	93,5%
	Ikke brukt	1	5,0%	5	6,5%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	13	65,0%	63	81,8%
	Ikke brukt	7	35,0%	14	18,2%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	12	60,0%	64	83,1%
	Ikke brukt	8	40,0%	13	16,9%
Vær og føreforhold	Har brukt	11	55,0%	63	81,8%
	Ikke brukt	9	45,0%	14	18,2%

**Tabell 17 Høy versus lav teknologisk kapitals utslag på bruk av ulike tjenester. N=97. Antall og prosent.**

		COMPUTE NyTekKapUØkoMGammelStøtte2 = MulighetForStotte + EgenopplevdKompetanse + KjernePeriferTilgang			
		Lav		Høy	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Sende og motta e-post	Har brukt	47	97,9%	49	100,0%
	Ikke brukt	1	2,1%	0	,0%
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Har brukt	12	25,0%	18	36,7%
	Ikke brukt	36	75,0%	31	63,3%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	4	8,3%	13	26,5%
	Ikke brukt	44	91,7%	36	73,5%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	34	70,8%	42	85,7%
	Ikke brukt	14	29,2%	7	14,3%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	30	62,5%	41	83,7%
	Ikke brukt	18	37,5%	8	16,3%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	38	79,2%	44	89,8%
	Ikke brukt	10	20,8%	5	10,2%
Kurs og utdanning	Har brukt	22	45,8%	33	67,3%
	Ikke brukt	26	54,2%	16	32,7%
Lese nettaviser	Har brukt	44	91,7%	47	95,9%
	Ikke brukt	4	8,3%	2	4,1%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	38	79,2%	38	77,6%
	Ikke brukt	10	20,8%	11	22,4%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	31	64,6%	45	91,8%
	Ikke brukt	17	35,4%	4	8,2%
Vær og føreforhold	Har brukt	31	64,6%	43	87,8%
	Ikke brukt	17	35,4%	6	12,2%



**Tabell 18 Høyest gjennomførte utdanning sett mot bruk av ulike tjenester. N=97. Antall og prosent.**

		Høyeste gjennomførte utdanning					
		Grunnskolenivå		Gymnas		Høyskole- eller universitetsutdanning	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
Sende og motta e-post	Har brukt	25	100,0%	24	96,0%	47	100,0%
	Ikke brukt	0	,0%	1	4,0%	0	,0%
Chatte/send øyeblikksmeldinger	Har brukt	9	36,0%	7	28,0%	14	29,8%
	Ikke brukt	16	64,0%	18	72,0%	33	70,2%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	6	24,0%	5	20,0%	6	12,8%
	Ikke brukt	19	76,0%	20	80,0%	41	87,2%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	21	84,0%	17	68,0%	38	80,9%
	Ikke brukt	4	16,0%	8	32,0%	9	19,1%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	21	84,0%	18	72,0%	32	68,1%
	Ikke brukt	4	16,0%	7	28,0%	15	31,9%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	22	88,0%	21	84,0%	39	83,0%
	Ikke brukt	3	12,0%	4	16,0%	8	17,0%
Kurs og utdanning	Har brukt	18	72,0%	15	60,0%	22	46,8%
	Ikke brukt	7	28,0%	10	40,0%	25	53,2%
Lese nettaviser	Har brukt	24	96,0%	23	92,0%	44	93,6%
	Ikke brukt	1	4,0%	2	8,0%	3	6,4%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	23	92,0%	18	72,0%	35	74,5%
	Ikke brukt	2	8,0%	7	28,0%	12	25,5%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	18	72,0%	19	76,0%	39	83,0%
	Ikke brukt	7	28,0%	6	24,0%	8	17,0%
Vær og føreforhold	Har brukt	21	84,0%	19	76,0%	34	72,3%
	Ikke brukt	4	16,0%	6	24,0%	13	27,7%

**Tabell 19 Alder sett i forhold til bruk av ulike tjenester**

		Alder									
		65 eller yngre		65-70 år		70-75 år		75-80 år		80+	
		Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %
Sende og motta e-post	Har brukt	21	100,0%	23	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	10	90,9%
	Ikke brukt	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	1	9,1%
Chatte/send øyeblikksmeldinger	Har brukt	9	42,9%	6	26,1%	6	28,6%	6	28,6%	3	27,3%
	Ikke brukt	12	57,1%	17	73,9%	15	71,4%	15	71,4%	8	72,7%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	7	33,3%	3	13,0%	3	14,3%	3	14,3%	1	9,1%
	Ikke brukt	14	66,7%	20	87,0%	18	85,7%	18	85,7%	10	90,9%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	19	90,5%	20	87,0%	16	76,2%	13	61,9%	8	72,7%
	Ikke brukt	2	9,5%	3	13,0%	5	23,8%	8	38,1%	3	27,3%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	17	81,0%	19	82,6%	15	71,4%	12	57,1%	8	72,7%
	Ikke brukt	4	19,0%	4	17,4%	6	28,6%	9	42,9%	3	27,3%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	21	100,0%	20	87,0%	20	95,2%	14	66,7%	7	63,6%
	Ikke brukt	0	,0%	3	13,0%	1	4,8%	7	33,3%	4	36,4%
Kurs og utdanning	Har brukt	16	76,2%	13	56,5%	9	42,9%	12	57,1%	5	45,5%
	Ikke brukt	5	23,8%	10	43,5%	12	57,1%	9	42,9%	6	54,5%
Lese nettaviser	Har brukt	20	95,2%	22	95,7%	21	100,0%	19	90,5%	9	81,8%
	Ikke brukt	1	4,8%	1	4,3%	0	,0%	2	9,5%	2	18,2%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	20	95,2%	18	78,3%	15	71,4%	15	71,4%	8	72,7%
	Ikke brukt	1	4,8%	5	21,7%	6	28,6%	6	28,6%	3	27,3%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	20	95,2%	19	82,6%	16	76,2%	13	61,9%	8	72,7%
	Ikke brukt	1	4,8%	4	17,4%	5	23,8%	8	38,1%	3	27,3%
Vær og føreforhold	Har brukt	18	85,7%	16	69,6%	17	81,0%	16	76,2%	7	63,6%
	Ikke brukt	3	14,3%	7	30,4%	4	19,0%	5	23,8%	4	36,4%

**Tabell 20 Beskrivelse av økonomisk situasjon og bruk av ulike tjenester**

		Hvordan vil du beskrive din økonomiske situasjon							
		Svært romslig		Romslig		Må være forsiktig, men klarer meg		Ønsker ikke å svare	
		Count	N %	Count	N %	Count	N %	Count	N %
Sende og motta e-post	Har brukt	9	100,0%	60	98,4%	25	100,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	0	,0%	1	1,6%	0	,0%	0	,0%
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Har brukt	4	44,4%	18	29,5%	7	28,0%	1	50,0%
	Ikke brukt	5	55,6%	43	70,5%	18	72,0%	1	50,0%
Delta i diskusjonsforum etc.	Har brukt	2	22,2%	8	13,1%	6	24,0%	1	50,0%
	Ikke brukt	7	77,8%	53	86,9%	19	76,0%	1	50,0%
Underholdning, hobby og fritid	Har brukt	6	66,7%	50	82,0%	18	72,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	3	33,3%	11	18,0%	7	28,0%	0	,0%
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Har brukt	7	77,8%	44	72,1%	18	72,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	2	22,2%	17	27,9%	7	28,0%	0	,0%
Nettbank og andre banktjenester	Har brukt	6	66,7%	52	85,2%	22	88,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	3	33,3%	9	14,8%	3	12,0%	0	,0%
Kurs og utdanning	Har brukt	4	44,4%	30	49,2%	19	76,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	5	55,6%	31	50,8%	6	24,0%	0	,0%
Lese nettaviser	Har brukt	9	100,0%	58	95,1%	22	88,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	0	,0%	3	4,9%	3	12,0%	0	,0%
Kontakt med offentlige myndigheter	Har brukt	6	66,7%	45	73,8%	23	92,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	3	33,3%	16	26,2%	2	8,0%	0	,0%
Kjøp av varer og tjenester	Har brukt	9	100,0%	44	72,1%	21	84,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	0	,0%	17	27,9%	4	16,0%	0	,0%
Vær og føreforhold	Har brukt	5	55,6%	46	75,4%	21	84,0%	2	100,0%
	Ikke brukt	4	44,4%	15	24,6%	4	16,0%	0	,0%

## Pensjonisters bruk av offentlige tjenester på nett

### Bruk av offentlige nettsteder

**Tabell 21 Bruk av offentlige nettsteder**

		Count	Column N %
NAV (nav.no)	Ikke brukt	77	79,4%
	Brukt	20	20,6%
Trygdeetaten (trygdeetaten.no)	Ikke brukt	66	68,0%
	Brukt	31	32,0%
Fritt Sykehusvalg (frittsykehusvalg.no)	Ikke brukt	92	94,8%
	Brukt	5	5,2%
Kongehuset (kongehuset.no)	Ikke brukt	78	80,4%
	Brukt	19	19,6%
Stortinget/Sametinget (stortinget.no/sametinget.no)	Ikke brukt	74	76,3%
	Brukt	23	23,7%
Norge.no (norge.no)	Ikke brukt	54	55,7%
	Brukt	43	44,3%
Lovdata (lovdata.no)	Ikke brukt	65	67,0%
	Brukt	32	33,0%
Brønnøysundregistrene (brreg.no)	Ikke brukt	54	55,7%
	Brukt	43	44,3%
SeniorNett (seniornett.no)	Ikke brukt	33	34,0%
	Brukt	64	66,0%
Statens Seniorråd (statens.seniorraad.no)	Ikke brukt	85	87,6%
	Brukt	12	12,4%
Statens Vegvesen (vegvesen.no)	Ikke brukt	64	66,0%
	Brukt	33	34,0%
Skatteetaten (skatteetaten.no)	Ikke brukt	30	30,9%
	Brukt	67	69,1%
Norsk Lysningsblad (norsk.lysningsblad.no)	Ikke brukt	93	95,9%
	Brukt	4	4,1%
Statistisk Sentralbyrå (ssb.no)	Ikke brukt	76	78,4%
	Brukt	21	21,6%
Altinn (altinn.no)	Ikke brukt	79	81,4%
	Brukt	18	18,6%

**Tabell 22 Bruk av norge.no sett opp mot kompetanse**

		Beskrivelse av egen Internettkompetanse							
		Meget god		God		Tilstrekkelig		Begrenset	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
Norge.no (norge.no)	0	3	30,0%	13	46,4%	17	50,0%	21	84,0%
	Mye brukt	7	70,0%	15	53,6%	17	50,0%	4	16,0%
	Noe brukt	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	Aldri brukt	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
	Ikke hørt om	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%

**Tabell 23 Tek.kap og bruk av ulike nettsteder**

		Teknologisk Kapital			
		Lav		Høy	
		Count	Row N %	Count	Row N %
NAV (nav.no)		6	30,0%	14	70,0%
Trygdeetaten (trygdeetaten.no)		13	41,9%	18	58,1%
Fritt Sykehusvalg (frittsykehusvalg.no)		1	20,0%	4	80,0%
Kongehuset (kongehuset.no)		7	36,8%	12	63,2%
Stortinget/Sametinget (stortinget.no)		8	34,8%	15	65,2%
Norge.no (norge.no)		17	39,5%	26	60,5%
Lovdata (lovdata.no)		12	37,5%	20	62,5%
Brønnøysundregistrene (brreg.no)		17	39,5%	26	60,5%
SeniorNett (seniornett.no)		31	48,4%	33	51,6%
Statens Seniorråd (statens.senierraad.no)		5	41,7%	7	58,3%
Statens Vegvesen (vegvesen.no)		14	42,4%	19	57,6%
Skatteetaten (skatteetaten.no)		32	47,8%	35	52,2%
Norsk Lysningsblad (norsk.lysningsblad.no)		1	25,0%	3	75,0%
Statistisk Sentralbyrå (ssb.no)		6	28,6%	15	71,4%
Altinn (altinn.no)		7	38,9%	11	61,1%

## Pensjonisters bruk av spesifikke e-forvaltningstjenester

**Tabell 24 Antall utførte e-forvaltningstjenester**

		Frequency	Percent
Valid	,00	23	23,7
	1,00	24	24,7
	2,00	23	23,7
	3,00	19	19,6
	4,00	7	7,2
	7,00	1	1,0
	Total	97	100,0

**Tabell 25 Antall tjenester utført på kommunalt nettsted (Fra ingen til 11)**

		Frequency	Percent
Valid	,00	22	22,7
	1,00	13	13,4
	2,00	8	8,2
	3,00	7	7,2
	4,00	13	13,4
	5,00	11	11,3
	6,00	6	6,2
	7,00	11	11,3
	8,00	2	2,1
	9,00	2	2,1
	10,00	1	1,0
	11,00	1	1,0
	Total	97	100,0

## Pensjonister som e-medborgere

**Tabell 26 Organisasjonskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97 . %.**

		Organisasjonskapital	
		Lav	Høy
		Column N %	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	3,7%	10,0%
	Noe	33,3%	31,4%
	Middels	33,3%	35,7%
	Mye	29,6%	22,9%
Rettsinformasjon	Ingen	48,1%	40,0%
	Noe 1	18,5%	28,6%
	Mye 2-3	33,3%	31,4%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	11,1%	22,9%
	Noe 1-2	44,4%	38,6%
	Mye 3-6	44,4%	38,6%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	77,8%	71,4%
	Noe 1	18,5%	21,4%
	Mye 2	3,7%	7,1%

**Tabell 27 Utdanningskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %.**

		Utdanningskapital	
		Lav	Høy
		Column N %	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	10,0%	6,4%
	Noe	36,0%	27,7%
	Middels	34,0%	36,2%
	Mye	20,0%	29,8%
Rettsinformasjon	Ingen	38,0%	46,8%
	Noe 1	34,0%	17,0%
	Mye 2-3	28,0%	36,2%
Effektiv oppgaveløsning **	Ingen	22,0%	17,0%
	Noe 1-2	50,0%	29,8%
	Mye 3-6	28,0%	53,2%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	78,0%	68,1%
	Noe 1	16,0%	25,5%
	Mye 2	6,0%	6,4%

**Tabell 28 Yrkeskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97. %.**

		Yrkeskapital	
		Lav	Høy
		Column N %	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	8,0%	8,5%
	Noe	36,0%	27,7%
	Middels	36,0%	34,0%
	Mye	20,0%	29,8%
Rettsinformasjon	Ingen	52,0%	31,9%
	Noe 1	20,0%	31,9%
	Mye 2-3	28,0%	36,2%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	18,0%	21,3%
	Noe 1-2	50,0%	29,8%
	Mye 3-6	32,0%	48,9%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	78,0%	68,1%
	Noe 1	14,0%	27,7%
	Mye 2	8,0%	4,3%

**Tabell 29 Omgangskretskapital og aviskapital sett mot e-forvaltningsvariablene. N=97 %**

		Omgangskretskapital	
		Lav	Høy
		Column N %	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	6,3%	8,6%
	Noe	12,5%	35,8%
	Middels	43,8%	33,3%
	Mye	37,5%	22,2%
Rettsinformasjon	Ingen	12,5%	48,1%
	Noe 1	37,5%	23,5%
	Mye 2-3	50,0%	28,4%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	18,8%	19,8%
	Noe 1-2	43,8%	39,5%
	Mye 3-6	37,5%	40,7%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	56,3%	76,5%
	Noe 1	31,3%	18,5%
	Mye 2	12,5%	4,9%

**Tabell 30 Hvor ofte leser du papiraviser. Antall og prosent. N=97**

		Frequency	Percent
Valid	Hver dag	85	87,6
	Opptil flere dager i uken	8	8,2
	Flere ganger i måneden	2	2,1
	Månedlig eller sjeldnere	1	1,0
	Aldri	1	1,0
	Total	97	100,0

**Tabell 31 Teknologisk kapital og medborgerkapital. Prosent. N=97**

		MedborgerkapitalNy2		Teknologisk Kapital	
		Lav	Høy	Lav	Høy
		Column N %	Column N %	Column N %	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	9,3%	7,4%	10,4%	6,1%
	Noe	34,9%	29,6%	35,4%	28,6%
	Middels	34,9%	35,2%	43,8%	26,5%
	Mye	20,9%	27,8%	10,4%	38,8%
Rettsinformasjon	Ingen	46,5%	38,9%	43,8%	40,8%
	Noe 1	23,3%	27,8%	31,3%	20,4%
	Mye 2-3	30,2%	33,3%	25,0%	38,8%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	20,9%	18,5%	22,9%	16,3%
	Noe 1-2	51,2%	31,5%	41,7%	38,8%
	Mye 3-6	27,9%	50,0%	35,4%	44,9%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	79,1%	68,5%	79,2%	67,3%
	Noe 1	14,0%	25,9%	18,8%	22,4%
	Mye 2	7,0%	5,6%	2,1%	10,2%

**Tabell 32 Demografi / bosted. Antall og prosent. N=97**

		DemoTre					
		Andre byer		Småsted		Stor-Oslo	
		Count	Column N %	Count	Column N %	Count	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	4	15,4%	0	,0%	4	7,8%
	Noe	10	38,5%	5	25,0%	16	31,4%
	Middels	10	38,5%	7	35,0%	17	33,3%
	Mye	2	7,7%	8	40,0%	14	27,5%
Rettsinformasjon	Ingen	18	69,2%	3	15,0%	20	39,2%
	Noe 1	3	11,5%	7	35,0%	15	29,4%
	Mye 2-3	5	19,2%	10	50,0%	16	31,4%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	6	23,1%	2	10,0%	11	21,6%
	Noe 1-2	14	53,8%	10	50,0%	15	29,4%
	Mye 3-6	6	23,1%	8	40,0%	25	49,0%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	25	96,2%	9	45,0%	37	72,5%
	Noe 1	1	3,8%	8	40,0%	11	21,6%
	Mye 2	0	,0%	3	15,0%	3	5,9%

**Tabell 33 Helse God/dårlig. Antall og prosent. N=97**

		HelseGodDårlig			
		Svekket		God	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	2	8,0%	6	8,3%
	Noe	10	40,0%	21	29,2%
	Middels	10	40,0%	24	33,3%
	Mye	3	12,0%	21	29,2%
Rettsinformasjon	Ingen	12	48,0%	29	40,3%
	Noe 1	9	36,0%	16	22,2%
	Mye 2-3	4	16,0%	27	37,5%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	4	16,0%	15	20,8%
	Noe 1-2	12	48,0%	27	37,5%
	Mye 3-6	9	36,0%	30	41,7%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	21	84,0%	50	69,4%
	Noe 1	3	12,0%	17	23,6%
	Mye 2	1	4,0%	5	6,9%

**Tabell 34 Egenfølt økonomisk situasjon. Antall og prosent. N=97**

		Egenfølt økonomisk situasjon			
		Lav		Høy	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Bruk av e-forvaltningstjenester	Ingen	1	3,7%	7	10,0%
	Noe	7	25,9%	24	34,3%
	Middels	11	40,7%	23	32,9%
	Mye	8	29,6%	16	22,9%
Rettsinformasjon	Ingen	5	18,5%	36	51,4%
	Noe 1	8	29,6%	17	24,3%
	Mye 2-3	14	51,9%	17	24,3%
Effektiv oppgaveløsning	Ingen	5	18,5%	14	20,0%
	Noe 1-2	11	40,7%	28	40,0%
	Mye 3-6	11	40,7%	28	40,0%
Lokalpolitisk deltakelse	Ingen	18	66,7%	53	75,7%
	Noe 1	7	25,9%	13	18,6%
	Mye 2	2	7,4%	4	5,7%

**Tabell 35 Bruk av ulike off. tjenester sett mot høy/lav egenfølt økonomi**

		Egenfølt økonomisk situasjon			
		Lav		Høy	
		Count	Column N %	Count	Column N %
OffReklamereservasjonJa	0	15	55,6%	55	78,6%
Ja, har brukt	1	12	44,4%	15	21,4%
OffBestilleHelsetrygdkort	0	22	81,5%	49	70,0%
Ja Ja, har brukt	1	5	18,5%	21	30,0%
Fylle ut og sende inn elektronisk sjema (i nettleser eller via e-post)	0	16	59,3%	51	72,9%
	Ja	11	40,7%	19	27,1%
	Nei	0	,0%	0	,0%
	Vet ikke	0	,0%	0	,0%

**Tabell 36 Påstander om bruk av Internett**

		Count	Column N %
Påstand: Jeg har lett etter informasjon på offentlig nettsted og funnet det jeg lette etter	Opplever ofte dette	48	49,5%
	Opplever sjelden dette	23	23,7%
	Aldri opplevd dette	5	5,2%
	Vet ikke / ikke relevant spørsmål	21	21,6%
Påstand: Jeg har lett etter informasjon på offentlig nettsted og IKKE funnet det jeg lette etter	Opplever ofte dette	16	16,5%
	Opplever sjelden dette	38	39,2%
	Aldri opplevd dette	18	18,6%
	Vet ikke / ikke relevant spørsmål	25	25,8%
Påstand: Internett gjør det enklere å få informasjon fra det offentlige	Helt enig	53	54,6%
	Litt enig	30	30,9%
	Litt uenig	3	3,1%
	Helt uenig	1	1,0%
	Vet ikke/kan ikke svare	10	10,3%

# Chi-kvadrater

(Forklaring: \* Betyr signifikans på 5%, "a" og "b" at resultatet er for lite til å være signifikant)

**Tabell 37, 38, 39 Egenfølt kompetanse, støtte og tilgang. Bruk av ulike tjenester. N=97.**

		Egenfølt kompetanse (høy vs. lav)
Sende og motta e-post	Chi-square	,651
	df	1
	Sig.	,420 <sup>a</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	5,577
	df	1
	Sig.	,018
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	12,032
	df	1
	Sig.	,001*
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	,384
	df	1
	Sig.	,536
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	5,930
	df	1
	Sig.	,015
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	2,738
	df	1
	Sig.	,098
Kurs og utdanning	Chi-square	2,102
	df	1
	Sig.	,147
Lese nettaviser	Chi-square	4,119
	df	1
	Sig.	,042 <sup>a</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	4,557
	df	1
	Sig.	,033
Kjøp av varer og tjenester	Chi-square	6,968
	df	1
	Sig.	,008*
Vær og føreforhold	Chi-square	,967
	df	1
	Sig.	,326

		Mulighet for støtte under bruk
Sende og motta e-post	Chi-square	,651
	df	1
	Sig.	,420 <sup>a,b</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	,012
	df	1
	Sig.	,911
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	,035
	df	1
	Sig.	,852
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	4,557
	df	1
	Sig.	,033
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	1,053
	df	1
	Sig.	,305
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	1,165
	df	1
	Sig.	,280
Kurs og utdanning	Chi-square	3,495
	df	1
	Sig.	,062
Lese nettaviser	Chi-square	,092
	df	1
	Sig.	,762 <sup>a</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	1,962
	df	1
	Sig.	,161
Kjøp av varer og tjenester	Chi-square	1,265
	df	1
	Sig.	,261
Vær og føreforhold	Chi-square	3,847
	df	1
	Sig.	,050

		Kjernetilgang og perifer tilgang
Sende og motta e-post	Chi-square	3,890
	df	1
	Sig.	,049 <sup>a,b</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	5,165
	df	1
	Sig.	,023
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	,987
	df	1
	Sig.	,320 <sup>a</sup>
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	,167
	df	1
	Sig.	,683 <sup>a</sup>
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	2,236
	df	1
	Sig.	,135
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	4,072
	df	1
	Sig.	,044 <sup>a</sup>
Kurs og utdanning	Chi-square	1,405
	df	1
	Sig.	,236
Lese nettaviser	Chi-square	,061
	df	1
	Sig.	,805 <sup>a</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	2,647
	df	1
	Sig.	,104 <sup>a</sup>
Kjøp av varer og tjenester	Chi-square	5,002
	df	1
	Sig.	,025 <sup>a</sup>
Vær og føreforhold	Chi-square	6,312
	df	1
	Sig.	,012 <sup>a</sup>

**Tabell 40, 41, 42 Økonomisk situasjon, teknologisk kapital og alder. Bruk av ulike tjenester. N=97**

		Hvordan vil du beskrive din økonomiske situasjon
Sende og motta e-post	Chi-square	,596
	df	3
	Sig.	,897 <sup>a,b</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	1,268
	df	3
	Sig.	,737 <sup>a,b</sup>
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	3,143
	df	3
	Sig.	,370 <sup>a,b</sup>
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	2,342
	df	3
	Sig.	,505 <sup>a,b</sup>
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	,882
	df	3
	Sig.	,830 <sup>a,b</sup>
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	2,817
	df	3
	Sig.	,421 <sup>a,b</sup>
Kurs og utdanning	Chi-square	7,276
	df	3
	Sig.	,064 <sup>a,b</sup>
Lese nettaviser	Chi-square	2,351
	df	3
	Sig.	,503 <sup>a,b</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	4,777
	df	3
	Sig.	,189 <sup>a,b</sup>
Kjøp av varer og tjenester	Chi-square	4,901
	df	3
	Sig.	,179 <sup>a,b</sup>
Vær og føreforhold	Chi-square	3,608
	df	3
	Sig.	,307 <sup>a,b</sup>

		Høy vs lav tekkap
Sende og motta e-post	Chi-square	1,031
	df	1
	Sig.	,310 <sup>a,b</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	1,563
	df	1
	Sig.	,211
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	5,555
	df	1
	Sig.	,018
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	3,165
	df	1
	Sig.	,075
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	5,541
	df	1
	Sig.	,019
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	2,096
	df	1
	Sig.	,148
Kurs og utdanning	Chi-square	4,571
	df	1
	Sig.	,033
Lese nettaviser	Chi-square	,755
	df	1
	Sig.	,385 <sup>a</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	,037
	df	1
	Sig.	,847
Kjøp av varer og tjenester	Chi-square	10,617
	df	1
	Sig.	,001*
Vær og føreforhold	Chi-square	7,197
	df	1
	Sig.	,007*

		Alder
Sende og motta e-post	Chi-square	7,900
	df	4
	Sig.	,095 <sup>a,b</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	1,829
	df	4
	Sig.	,767
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	4,797
	df	4
	Sig.	,309 <sup>a</sup>
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	6,436
	df	4
	Sig.	,169 <sup>a</sup>
Søke etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	4,476
	df	4
	Sig.	,345
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	14,589
	df	4
	Sig.	,006 <sup>*,a</sup>
Kurs og utdanning	Chi-square	5,457
	df	4
	Sig.	,244
Lese nettaviser	Chi-square	4,723
	df	4
	Sig.	,317 <sup>a,b</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	4,922
	df	4
	Sig.	,295 <sup>a</sup>
Kjøp av varer og tjenester	Chi-square	7,388
	df	4
	Sig.	,117 <sup>a</sup>
Vær og føreforhold	Chi-square	2,832
	df	4
	Sig.	,586 <sup>a</sup>

**Tabell 4338 Teknologisk kapital og bruk av ulike Internett-tjenester. N=97.**

Pearson Chi-Square Tests					
		Egenfølt kompetanse (høy vs. lav)	Mulighet for støtte under bruk	Kjernetilgang og perifertilgang	Teknologisk Kapital
Sende og motta e-post	Chi-square	23,595	2,957	8,930	13,062
	df	4	4	4	4
	Sig.	,000 <sup>*,a,b</sup>	,565 <sup>a,b</sup>	,063 <sup>a,b</sup>	,011 <sup>*,a,b</sup>
Chatte/sende øyeblikksmeldinger	Chi-square	12,588	1,171	6,747	4,167
	df	4	4	4	4
	Sig.	,013 <sup>*,a,b</sup>	,883 <sup>a,b</sup>	,150 <sup>a,b</sup>	,384 <sup>a</sup>
Delta i diskusjonsforum etc.	Chi-square	13,248	,206	1,430	6,713
	df	3	3	3	3
	Sig.	,004 <sup>*,a,b</sup>	,977 <sup>a,b</sup>	,699 <sup>a,b</sup>	,082 <sup>a</sup>
Underholdning, hobby og fritid	Chi-square	13,437	4,919	,836	9,865
	df	4	4	4	4
	Sig.	,009 <sup>*</sup>	,296	,934 <sup>a</sup>	,043 <sup>*</sup>
Ske etter informasjon om sykdom og helse	Chi-square	13,895	6,966	6,012	9,155
	df	4	4	4	4
	Sig.	,008 <sup>*,a,b</sup>	,138 <sup>a,b</sup>	,198 <sup>a,b</sup>	,057 <sup>a</sup>
Nettbank og andre banktjenester	Chi-square	11,980	5,895	5,425	7,341
	df	4	4	4	4
	Sig.	,017 <sup>*,a,b</sup>	,207 <sup>a,b</sup>	,246 <sup>a,b</sup>	,119 <sup>a</sup>
Kurs og utdanning	Chi-square	9,407	3,683	3,431	6,857
	df	4	4	4	4
	Sig.	,052 <sup>a,b</sup>	,451 <sup>a,b</sup>	,488 <sup>a,b</sup>	,144 <sup>a</sup>
Lese nettaviser	Chi-square	17,605	1,901	5,657	7,284
	df	4	4	4	4
	Sig.	,001 <sup>*,a</sup>	,754 <sup>a</sup>	,226 <sup>a</sup>	,122 <sup>a</sup>
Kontakt med offentlige myndigheter	Chi-square	24,649	8,504	6,746	8,664
	df	4	4	4	4
	Sig.	,000 <sup>*,a,b</sup>	,075 <sup>a,b</sup>	,150 <sup>a,b</sup>	,070 <sup>a</sup>
Kp av varer og tjenester	Chi-square	8,062	4,653	12,170	13,390
	df	4	4	4	4
	Sig.	,089 <sup>a,b</sup>	,325 <sup>a,b</sup>	,016 <sup>*,a,b</sup>	,010 <sup>*,a,b</sup>
Vr og føreforhold	Chi-square	6,467	7,124	6,910	12,977
	df	4	4	4	4
	Sig.	,167 <sup>a</sup>	,129 <sup>a</sup>	,141 <sup>a</sup>	,011 <sup>*,a</sup>

**Tabell 44 Bruk av kommunalt nettsted sett mot ulike variabler. N=97**

Pearson Chi-Square Tests												
		Medborgerk apital	Organisasjo nkapital	Utdanningsk apital	Yrkeskapital	Egenfølt økonomisk situasjon	HelseGodDrlig	Teknologisk Kapital	Kjernetilgang og perifertilgang	Egenfølt kompetanse (høy vs. lav)	Mulighet for støtte under bruk	Demografi - 2. utvalg
Har benyttet seg av hjemkommunes nettsted	Chi-square	3,985	,530	2,528	2,528	,073	,453	3,751	7,940	6,515	,156	6,890
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,046 <sup>a</sup>	,467 <sup>a</sup>	,112 <sup>a</sup>	,112 <sup>a</sup>	,788 <sup>a</sup>	,501 <sup>a</sup>	,053 <sup>a</sup>	,005 <sup>*,a</sup>	,011 <sup>*,a</sup>	,693 <sup>a</sup>	,075 <sup>a</sup>
Finne kontaktinformasjon eller generell informasjon	Chi-square	,495	,084	,261	1,752	5,900	,572	2,976	6,562	10,541	,835	16,968
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,482 <sup>a</sup>	,772 <sup>a</sup>	,609 <sup>a</sup>	,186 <sup>a</sup>	,015 <sup>*,a</sup>	,449 <sup>a</sup>	,084 <sup>a</sup>	,010 <sup>*,a</sup>	,001 <sup>*,a</sup>	,361 <sup>a</sup>	,001 <sup>*,a</sup>
Finne informasjon om tjenester kommunen tilbyr og hvem som har rett å benytte seg av dem	Chi-square	1,022	,019	,151	4,501	7,070	4,699	1,914	3,515	3,722	,047	4,677
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,312 <sup>a</sup>	,889 <sup>a</sup>	,698 <sup>a</sup>	,034 <sup>*,a</sup>	,008 <sup>*,a</sup>	,030 <sup>*,a</sup>	,166 <sup>a</sup>	,061 <sup>a</sup>	,054 <sup>a</sup>	,829 <sup>a</sup>	,197 <sup>a</sup>
Skrive ut søknadsskjema eller annet offisielt skjema (som sendes via post)	Chi-square	1,557	,954	,843	,843	1,707	,004	,042	3,404	,666	,572	4,842
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,212 <sup>a</sup>	,329 <sup>a</sup>	,358 <sup>a</sup>	,358 <sup>a</sup>	,191 <sup>a</sup>	,952 <sup>a</sup>	,837 <sup>a</sup>	,065 <sup>a</sup>	,415 <sup>a</sup>	,449 <sup>a</sup>	,184 <sup>a</sup>
Fylle ut og sende inn elektronisk skjema (i nettleser eller via e-post)	Chi-square	,330	,030	2,318	,042	1,686	,135	,257	1,408	,315	,622	10,569
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,566 <sup>a</sup>	,864 <sup>a</sup>	,128 <sup>a</sup>	,838 <sup>a</sup>	,194 <sup>a</sup>	,713 <sup>a</sup>	,612 <sup>a</sup>	,235 <sup>a</sup>	,575 <sup>a</sup>	,430 <sup>a</sup>	,014 <sup>*,a</sup>
Ftt innsyn i personlige opplysninger (f eks hos bibliotek, etc)	Chi-square	1,313	,403	1,942	,810	1,405	,054	2,797	2,016	5,811	1,962	7,402
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,252 <sup>a</sup>	,525 <sup>a</sup>	,163 <sup>a</sup>	,368 <sup>a</sup>	,236 <sup>a</sup>	,816 <sup>a</sup>	,094 <sup>a</sup>	,156 <sup>a</sup>	,016 <sup>*,a</sup>	,161 <sup>a</sup>	,060 <sup>a</sup>
Prøvd å påvirke eller gi ros/ris til virksomheten	Chi-square	2,674	1,766	,595	,595	,026	1,94	3,877	2,896	7,798	,003	,386
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,102 <sup>a</sup>	,184 <sup>a</sup>	,440 <sup>a</sup>	,440 <sup>a</sup>	,872 <sup>a</sup>	,659 <sup>a</sup>	,049 <sup>*,a</sup>	,089 <sup>a</sup>	,005 <sup>*,a</sup>	,955 <sup>a</sup>	,943 <sup>a</sup>
Deltatt i avstemninger, elektroniske høringer, eller debatforum i den hensikt å påvirke en beslutning som skal	Chi-square	,671	,850	1,819	,535	,206	,004	3,284	3,557	4,343	2,109	3,422
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,413 <sup>a</sup>	,356 <sup>a</sup>	,177 <sup>a</sup>	,464 <sup>a</sup>	,650 <sup>a</sup>	,948 <sup>a</sup>	,070 <sup>a</sup>	,059 <sup>a</sup>	,037 <sup>*,a</sup>	,146 <sup>a</sup>	,331 <sup>a</sup>
Finne saksdokumenter og informasjon om politiske vedtak	Chi-square	,191	,101	,024	,024	,644	3,277	,907	3,755	,007	,359	17,450
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,662 <sup>a</sup>	,751 <sup>a</sup>	,877 <sup>a</sup>	,877 <sup>a</sup>	,422 <sup>a</sup>	,070 <sup>a</sup>	,341 <sup>a</sup>	,053 <sup>a</sup>	,932 <sup>a</sup>	,549 <sup>a</sup>	,001 <sup>*,a</sup>
Finne informasjon om lover og regler	Chi-square	,158	,483	,394	,050	9,631	,736	,123	,282	2,574	,537	15,665
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,691 <sup>a</sup>	,487 <sup>a</sup>	,530 <sup>a</sup>	,823 <sup>a</sup>	,002 <sup>*,a</sup>	,391 <sup>a</sup>	,726 <sup>a</sup>	,595 <sup>a</sup>	,109 <sup>a</sup>	,464 <sup>a</sup>	,001 <sup>*,a</sup>
Finne informasjon om tjenester og tilbud for pensjonister	Chi-square	1,022	,019	,151	2,901	,107	,066	,017	,106	,045	2,253	5,957
	df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
	Sig.	,312 <sup>a</sup>	,889 <sup>a</sup>	,698 <sup>a</sup>	,089 <sup>a</sup>	,744 <sup>a</sup>	,798 <sup>a</sup>	,897 <sup>a</sup>	,745 <sup>a</sup>	,832 <sup>a</sup>	,133 <sup>a</sup>	,114 <sup>a</sup>

Results are based on nonempty rows and columns in each innermost subtable.

<sup>\*</sup>. The Chi-square statistic is significant at the 0.05 level.

<sup>a</sup>. More than 20% of cells in this subtable have expected cell counts less than 5. Chi-square results may be invalid.



Tabell 45 E-forvaltningsvariablene sett opp mot ulike bakgrunnsvariabler. N=97

		Pearson Chi-Square Tests										
		Medborgerkapital	Organisasjonskapital	Utdanningskapital	Yrkeskapital	Egenfølt økonomisk situasjon	HelseGod Dårlig	Teknologisk Kapital	Kjernetilgang og perifertilgang	Egenfølt kompetanse (høy vs. lav)	Mulighet for støtte under bruk	Demografi - 2. utvalg
Bruk av e-forvaltningstjenester	Chi-square	,765	1,351	1,882	1,499	2,069	3,129	10,830	6,422	16,079	9,119	12,353
	df	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
	Sig.	,858 <sup>a</sup>	,717	,597 <sup>a</sup>	,682 <sup>a</sup>	,558	,372	,013 <sup>*,a</sup>	,093 <sup>a</sup>	,001 <sup>*,a</sup>	,028 <sup>*,a</sup>	,194 <sup>a</sup>
Rettsinformasjon	Chi-square	,591	1,092	3,661	4,153	9,841	4,313	2,595	2,100	4,986	1,007	16,000
	df	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
	Sig.	,744	,579	,160	,125	,007 <sup>*</sup>	,116	,273	,350	,083	,604	,014 <sup>*</sup>
Effektiv oppgaveløsning	Chi-square	5,283	1,707	6,592	4,323	,027	,878	1,130	15,108	11,004	2,011	10,376
	df	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
	Sig.	,071	,426	,037 <sup>*</sup>	,115	,987	,645	,568	,001 <sup>*</sup>	,004 <sup>*</sup>	,366	,110
Lokalpolitisk deltakelse	Chi-square	2,106	,560	1,399	3,067	,819	2,011	3,209	6,176	2,103	2,103	15,976
	df	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
	Sig.	,349 <sup>a</sup>	,756 <sup>a</sup>	,497 <sup>a</sup>	,216 <sup>a</sup>	,664 <sup>a</sup>	,366 <sup>a</sup>	,201 <sup>a</sup>	,046 <sup>*,a</sup>	,349 <sup>a</sup>	,349 <sup>a</sup>	,014 <sup>*,a</sup>

Results are based on nonempty rows and columns in each innermost subtable.

\*. The Chi-square statistic is significant at the 0.05 level.

a. More than 20% of cells in this subtable have expected cell counts less than 5. Chi-square results may be invalid.

Tabell 46 E-forvaltningsvariablene sett mot omgangskretskapital. N=97

		Omgangskretskapital
Bruk av e-forvaltningstjenester	Chi-square	4,037
	df	3
	Sig.	,258 <sup>a</sup>
Rettsinformasjon	Chi-square	6,991
	df	2
	Sig.	,030 <sup>*</sup>
Effektiv oppgaveløsning	Chi-square	,102
	df	2
	Sig.	,950
Lokalpolitisk deltakelse	Chi-square	3,037
	df	2
	Sig.	,219 <sup>a,b</sup>

Tabell 47 E-forvaltningsvariablene sett mot demografi. N=97

		DemoTre
Bruk av e-forvaltningstjenester	Chi-square	9,135
	df	6
	Sig.	,166 <sup>a</sup>
Rettsinformasjon	Chi-square	14,430
	df	4
	Sig.	,006 <sup>*</sup>
Effektiv oppgaveløsning	Chi-square	7,244
	df	4
	Sig.	,124
Lokalpolitisk deltakelse	Chi-square	15,389
	df	4
	Sig.	,004 <sup>*,a</sup>

## Vedlegg 3. E-postintervju

Til ...

Vi er to studenter som skriver en masteroppgave pensjonisters bruk av Internett ved "Avdeling for forvaltningsinformatikk", Universitetet i Oslo.

I den anledning har vi utformet noen spørsmål som går på hvorvidt pensjonister går glipp av noe ved å ikke benytte seg av Internett, og eventuelt hva det er denne gruppa går glipp av. For å få belyst dette fra flere sider, ønsker vi derfor å få svar fra aktører og personer som vi antar kan si noe om temaet. Svarene vil bli brukt for å belyse ulike argumenter om temaet.

Vi har valgt å kontakte deg da du er ... i ..., og lurte derfor på om du kunne tenke deg å svare på noen spørsmål om temaet per e-post, evt. gi oss tips om noen andre tilknyttet ... som kunne tenke seg å sette av noen minutter til dette.

Om ønskelig får dere selvsagt også tilgang på vår ferdige masteroppgave når den blir publisert.

Håper på rask og positiv tilbakemelding!

Mvh,  
Ragnhild Amdam og Øyvind Karlstad

-----  
Spørsmålene er ment å være åpne, og derfor er flere av dem delvis overlappende for å fange opp flere aspekter ved temaet. Svar gjerne bredt. Til noen av spørsmålene har vi nevnt eksempler i parentes. Disse er kun ment som eksemplifiseringer og ikke til å være dekkende. Siden spørsmålene er delvis overlappende er det selvsagt helt greit at dere lar noen av dem stå ubesvart.  
-----

1. Mener dere at pensjonister går glipp av noe ved å ikke være på Internett, i så fall hva?

(f eks i samfunnet generelt eller i kontakt med det offentlige)

2. Mener dere at det kan være problematisk at mange pensjonister ikke bruker Internett?

Hvorfor / hvorfor ikke?

3. Mener dere at pensjonister som bruker Internett har fordeler i forhold til ikke-brukere når det gjelder deltakelse og engasjement i forhold til samfunnsutvikling og politikk?

4. Har dere konkrete eksempler på at det offentlige tilbudet til de som ikke bruker Internett har blitt dårligere enn tidligere?

(f eks gjennom at informasjon som finnes på nett og er vanskelig tilgjengelig andre steder?)

5. Har dere konkrete eksempler på at det har blitt vanskeligere å få tilgang til offentlige tjenester og informasjon for de som ennå ikke har tatt i bruk Internett?

(f eks pga kortere telefontider, åpningstider, færre trykte dokumenter, utdaterte brosjyrer, etc.?)

6. Har dere konkrete eksempler på nettbaserte offentlige tjenester som er så fordelsaktige å bruke at en kan snakke om direkte økonomiske eller andre typer fordeler i forhold til å bruke andre kanaler?

(f eks raskere saksbehandling, raskere utbetaling, eller annen type forskjellsbehandling)

7. Hva er deres vurdering av kvaliteten på offentlige tjenester på nett med tanke på de utfordringer pensjonister står ovenfor?

a) Når det gjelder universelt design?

b) Når det gjelder relevans og forståelig innhold?

8. Er det behov for å opprette flere nettbaserte tjenester tilpasset pensjonisters livssituasjon?

9. Til slutt, hva er deres vurdering av dagens offentlige tiltak for å få pensjonister på nett?